



Halden kommune

Nytt administrativt system for barnehage,
skole, SFO og PPT-tjenesten (SAAS)

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

Statens standardavtaler for IT anskaffelser **SSA-Sky – Skyavtalen**

Innhold:

Bilag 1: Kundens behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon	4
1. innledning.....	4
2. bakgrunn	4
3. formål med anskaffelsen	4
4. omfang	5
5. skytjenester.....	5
6. nøkkeltall for anskaffelsen	5
7. struktur og Strategisk IKT-arkitektur	5
8. Informasjon om kravspesifikasjonen.....	7
9. krav til PRIS – VEKT 40%	8
10. minimumskrav	8
10.1 Generelle	8
10.2 Kompetanse.....	9
10.3 Opplæring	9
10.4 Support og brukerstøtte.....	10
11. Tildelingskriterie kvalitet – VEKT 60%.....	10
11.1 FUNKSJONELLE KRAV GENERELT	10
11.2 FUNKSJONELLER KRAV PPT	15
11.3 FUNKSJONELLE KRAV BARNEHAGE	16
11.4 FUNKSJONELLE KRAV SFO	20
11.5 FUNKSJONELLE KRAV SKOLE.....	21
11.6 TEKNISKE KRAV.....	24
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon	27
Bilag 3: Kundens systemlandskap	28
3.1 Dagens fagprogrammer	28
Avtalens punkt 2.2.5 Integrasjoner.....	28
Bilag 4: Plan for Tilrettelegging og Innføring av Skytjenester mv inkludert plan for eventuelle Godkjenningsprøver	30
Innledende og generell (overordnet) plan for gjennomføring av Avtalen	30
Avtalens punkt 2.1.4 Utarbeidelse av Overordnet Fremdriftsplan for Etableringen.....	30
Avtalens punkt 2.2.4 Tilpasninger	30
Avtalens punkt 2.2.12 Godkjenningsprøve.....	30
Avtalens punkt 2.4.2 Avslutning av Skytjenester	31
Avtalens punkt 2.4.3 Avslutning av hele eller deler av Ytelsen.....	31
Avtalens punkt 4.1.1 Varighet av Avtalen.....	31
Bilag 5: Tjenestenivå for Leverandørens Ytelser i Forvaltningsfasen med standardiserte kompensasjoner.....	32
Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå (Avtalen punkt 9.5.4)	32
Bilag 6: Administrative bestemmelser	34

Kostnader	34
Avtalens punkt 2.1.2 Organisering	34
Avtalens punkt 3.2 Endringshåndtering.....	34
Avtalens punkt 5.2 Krav til Leverandørens ressurser og kompetanse	35
Avtalens punkt 5.4.1 Leverandørens bruk av underleverandør	35
Avtalens punkt 5.4.3 Kundens bruk av tredjepart	35
Avtalens punkt 5.5 Møter	36
Gjennomføring av driftsmøtene.....	36
Merkantile forhold	37
Avtalens punkt 5.9 Lønns- og arbeidsvilkår.....	37
Avtalens punkt 12.2 Uavhengig ekspert.....	37
Bilag 7: Pris og prisbestemmelser	39
Oversikt over priser og prismodeller (Avtalen punkt 6.1)	39
Leverandørens pris for Ytelser knyttet til Etablering	39
Leverandørens Timepriser	39
Beskrivelse	39
Timepris.....	39
Senior	39
Junior.....	39
Timepris skal oppgis i norske kroner eks. mva.....	39
Utlegg og reisekostnader mv	39
Særlige prisbestemmelser:	40
Avtalens punkt 2.2.8 Opplæring	40
Avtalens punkt 4.2.2 Avbestilling av Ytelsen	40
Avtalens punkt 6.5.1 Indeksregulering	40
Betalingsplan og betalingsvilkår (Avtalen punkt 6.2)	40
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten	41
Bilag 9: Endringer i Avtalen etter avtaleinngåelsen	42
Bilag 10: Standardvilkår for Skytjenester	43
Bilag 11: Databehandleravtaler	44
Avtalens punkt 7.3 Databehandleravtaler.....	44
Avtalens punkt 7.3 Overføring av personopplysninger til tredjeland	44
Bilag 12: Begreper som er definert i Avtalen.....	45
Bilag 13: Andre bilag	47
<i>Her inntas eventuelle andre bilag.....</i>	<i>47</i>

Bilag 1: Kundens behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon

Bilaget skal fylles ut av Kunden.

1.innledning

Halden kommune har ca.31 500 innbyggere og 11 ordinære grunnskoler. I tillegg har vi Halden Montessori skole. Kommunen har 6 offentlige barnehager, 27 private barnehager og PP-Tjeneste for Halden og Aremark kommuner.

2.bakgrunn

For å kunne gjennomføre våre oppgaver og vår visjon er det viktig for oss at vi har et administrativt system som gjør oss i stand til å utføre vårt oppdrag på best mulig måte både for våre medarbeidere, samarbeidspartnere og for våre innbyggere; de som mottar tjenestene våre.

I dag benyttes IST Extense og IST Hypernet Barnehage til skole og barnehageadministrasjon.

For dialog med skole, elev og hjem benyttes Microsoft 365. For PP-Tjenesten benyttes HK Data. Vi kommuniserer i barnehagen med programmet MyKid.

Vi vil at Halden skal være en moderne kommune som er rustet for den utviklingen samfunnet har. Systemet må være så lettfattelig at alle kan ta det i bruk enten i arbeidet sitt eller i møte med kommunen. Det må oppleves som ett helhetlig system, når man f.eks. skal:

- jobbe med timeplaner
- sjekke barn inn og ut i barnehage som ansatt
- som foresatt skal melde om sykt barn i barnehagen og skole
- underskrive digitalt på elevens IOP, IPS og ekspedere denne
- overføre karakterprotokoller til kommunens sak-/arkivsystem eller ha en egen Noark 5 base.
- Systemet skal ha i seg også fagprogram for PP-Tjenesten.

3.formål med anskaffelsen

Formålet med anskaffelsen er å få:

- tilrettelagt for digital samhandling med brukerne i sikre kanaler.
- Optimalisert, samordnet og forenklet administrasjonen av barnehagene, skolene, PPT med SFO ordningen.
Ha egen arkivkjerne eller en integrasjon til Elements SaaS
- Effektivisert arbeidet gjennom det mest moderne systemet som vi mener gir den beste brukerdialogen.
- Forenkle arbeidsoppgaver ved blant annet å gjenbruke av data.
- Gjenbruk av kontaktinformasjon slik at innbyggeren ved neste pålogging får tilbud om gjenbruk av tidligere registrerte data.
- Et system som oppfyller alle krav og lover ved arkivering av alle typer dokumenter uansett grad av sensitivitet.

- Vi ønsker en Leverandør som er innovativ og som vil utvikle systemet inn i framtid

4.omfang

Oppdragsgiver ønsker først og fremst et system som ivaretar samtlige oppgaver vi trenger for å administrere alle barn som Undervisning og oppvekst har ansvar for, alderen 0 – 16 år – til de overføres til den videregående skolen.

Vårt anliggende er at systemet skal oppleves som ett sømløst system både for de ansatte og for de som kommuniserer med sektoren utenfra.

Administrative oppgaver gjøres i dag i flere forskjellige systemer og det er begrenset eller ingen utveksling av data mellom dem. I nytt system skal brukerne ha en helhetsopplevelse; med alle de tilgangene som er definert for brukeren. Det skal være et system som effektiviserer arbeidsoppgavene på alle nivåer. Endres informasjon en plass i systemet skal samme informasjon i nåtid, kunne hentes ut fra en annen modul.

Likeledes skal systemet kommunisere digitalt med andre relevante eksterne fagsystemer, samt også enkelte offentlige registre/systemer.

Alle brukere; ansatte, elever, foresatte og andre, skal oppleve systemet som en ressurs. Brukergrensesnittet må derfor være selvforklarende og intuitivt.

Tilgangen og oppgavene som brukerne blir møtt med blir definert gjennom brukerens pålogging - om det er fra Feide, Microsoft AD/AAD eller ID porten.

5.skytjenester

Løsningen skal leveres som SaaS.

Det gjøres spesielt oppmerksom på norske personvernregler. Eventuelle brudd vil bli ansett som mislighold av kontrakten, og kan føre til at kontrakten blir hevet.

Ved inngåelse av kontrakt skal det også undertegnes en databehandleravtale. Den skal være i tråd med norsk regelverk og utformes i et samarbeid mellom leverandør og oppdragsgiver. Ved eventuell motstrid går databehandleravtalen foran de øvrige avtaledokumentene.

6.nøkkeltall for anskaffelsen

Omfang/størrelse Halden kommune								
Virksomhet	Skole		SFO		Kommunale Barnehager		Private Barnehager	
Funksjon	Ansatte	Elever	Ansatte	Elever	Ansatte	Barn	Ansatte	Barn
	500	3466	108	611	71	242	26 styrere	1099

Alle ansatte bruker PC. Siste installerte Windows versjon er 10. Andre devicer kan bli benyttet som pedagogisk verktøy.

7.struktur og Strategisk IKT-arkitektur

7.1 Systemet leverer til og henter data fra:

Det skal etableres integrasjoner med blant annet:

- Kommunens sak- og arkivsystem eller eget Noark 5 arkiv.
- Kommunens faktureringsystem Visma Enterprise Pluss
- VIGO
- Udir
 - o PAS
 - o UBAS
 - o PGS +
- KS FIKS (SvarUt/ SvarInn etc)
- FEIDE
- Conexus
- Identum
 - o eAdm Brukeradministrasjon ansatte
 - o eFeide Brukeradministrasjon elever og ansatte
- Folkeregisteret (Fiks)
- Skatteetaten - inntektsopplysninger
- Pålogging via ID-porten for foresatte og andre eksterne

Listen er ikke uttømmende

Alle integrasjoner skal fungere når systemet tas i bruk. Enhver utsettelse / feil som fører til at systemet ikke er 100% operativt på dette tidspunktet vil føre til tilbakeholdelse av resterende faktureringsbeløp.

7.2 Nettlesere og operativsystemer

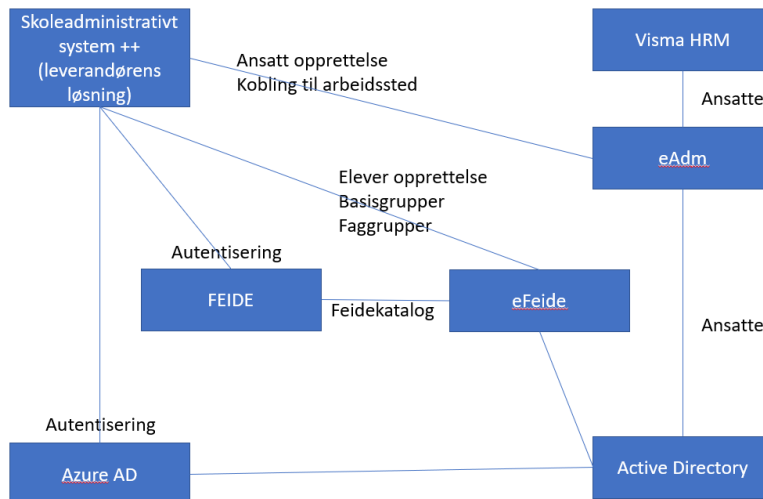
Den tilbudte løsningen skal være uavhengig av 3. parts hjelpeprogramvare/plugin på klientene. Videre må løsningen være kompatibel med gjeldende "klientmiljø" (I dag benyttes Windows 10 klienter), ulike nettbrett og mobiltelefoner med varierende OS, hovedsakelig Android, iOS, MS.

7.3 Pålogging

Systemet må kunne støtte:

- Feide
 - o eFeide
 - o eAdm
- AAD

Figuren viser hvordan integrasjonene ved pålogging skal fungere.



7.4 Tilgjengelighet

Systemet må kunne nås fra hvor som helst i Norden.

7.5 Sanntid

Systemet skal oppdatere all informasjon i alle interne moduler i sanntid. Vi ønsker ikke å vente på synkroniseringer internt i programmet.

8. Informasjon om kravspesifikasjonen

Leverandøren skal besvare kravspesifikasjonen slik hensikten er gitt i konkurransegrunnlaget. Dette betyr at alle krav skal besvares. Besvarelsens oppbygging og nummerering skal følge kravspesifikasjonen og kravteksten skal beholdes.

Leverandøren skal gi en grundig beskrivelse av funksjonen/løsningen pr. dags dato og vise relevante skjermbilder i tabellene nedenfor eller eventuelt som vedlegg hvis nødvendig. Eventuelle korte kommentarer/presiseringer leverandøren ønsker å gi.

Det må klart fremkomme av utfylt kravspesifikasjon hvor nærmere informasjon i tilknytning til kravet finnes. En generell henvisning til vedlegg godtas ikke. Det skal da være tydelig henvisning til kravnummer.

Kolonnene "Beskrivelse av krav" og "Kravkategori" er utfylt av oppdragsgiver. Leverandør skal fylle ut kolonnene «dekningsgrad S/T/N» og "Leverandørens svar/kommentarer".

Der oppdragsgiver henviser til bilag til standardkontrakt skal leverandøren utforme svarene i bilagene.

Beskrivelse av "Krav kategori":

M = Minimumskrav (obligatorisk krav). Dersom krav med denne klassifiseringen i sin helhet ikke er innfridd i leverandørens svar, kan tilbudet avvises.

M/R= Minimumskrav (obligatorisk krav) med krav til redegjørelse. Leverandør skal gi en grundig beskrivelse/redegjørelse for kravet. Leverandør som ikke redegjør for minimumskrav kan avvises.

B = Beskrivelse Bør-krav (evalueringskrav). Krav som det skriftlig skal redegjøres nærmere for, eventuelt med skisser/tegninger eller lignende. Svarene fra leverandør vil bli evaluert under tildelingskriteriene, jf. Konkurransesgrunnlaget punkt 5, tildelingskriterier.

8.1 Dekningsgrad av funksjoner i SAAS

I denne kolonnen skal leverandøren skrive om:

S = funksjonaliteten dekkes av standardløsningen i tilbudet og er klar til bruk.

T = funksjonaliteten er under utvikling eller dekkes gjennom tilpasning.

N = funksjonaliteten tilbys ikke på nåværende tidspunkt.

Ved bruk av «T» eller «N» bør leverandøren beskrive tidsplan (f.eks. Q1 2022) for når funksjonen er klar til bruk/implementering. En mangel på dette vil regnes som om utviklingen av funksjonen ikke er påbegynt/planlagt.

Ved bruk av «T» på flere M-krav vil oppdragsgiver gjøre en totalvurdering av oppfyllelsen av den totale løsningen.

9. krav til PRIS – VEKT 40%

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Dekningsgrad S/T/N	Leverandørs svar
9.1.1	Alle kostnader relatert til anskaffelsen skal fremkomme i Prisskjemaet. Prisskjemaet vil være en del av Bilag 7 Samlet pris og prisbestemmelser.	M		
9.1.2	Betalingsplan fremkommer i T bilag 7 Samlet pris og prisbestemmelser.	M		
9.1.3	Pris pr. bruker skal være inkludert lagring, backup, support og vedlikehold.	M		

10. minimumskrav

10.1 Generelle

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Dekningsgrad S/T/N	Leverandørs svar
10.1.1	Systemet skal benytte norsk språk i alle deler av systemet.	M		
10.1.2	Systemets standardfunksjonalitet skal være ferdig installert innen 01.04.2022 Tilpasninger/ integrasjoner bør være utviklet og installert innen 15.06.2022.	M		

10.1.3	Testing og godkjenning skal gjennomføres iht. bestemmelsene i SSA-SKY.	M		
10.1.4	Samtlige brukere av systemet skal ha tilgang til e-Læring.	M		
10.1.5	Leverandør må garantere for at programmet vil bli holdt oppdatert i forhold til de endringer som skjer i relevant lovverk, krav om rapportering til SSB, KOSTRA osv. Systemet må kunne aggregere data til overordnet nivå.	M		
10.1.6	I forbindelse med evalueringen av tilbudet skal oppdragsgiver ha mulighet til å få systemet demonstrert for å vurdere systemets funksjonaliteter, og i hvilken grad de oppfyller våre minimumskrav og bør krav. Demonstrasjonen skal foregå i oppdragsgiver lokaler etter nærmere avtale og uten ekstra kostnader for oppdragsgiver.	M		

10.2 Kompetanse

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Dekningsgrad S/T/N	Leverandørs svar
10.2.1	Leverandøren skal gi en oversikt over nøkkelpersoner med relevante kvalifikasjoner som skal ha ansvar for eventuell kontraktsutførelse. Beskrivelsen skal inneholde navn, tittel og rolle i utførelse av oppdraget. Jf. Bilag 6.	M		

10.3 Opplæring

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Dekningsgrad S/T/N	Leverandørs svar
10.3.1	Leverandøren skal tilby opplæring på norsk.	M		
10.3.2	Opplæring av kommunens ansatte som skal jobbe sentralt med løsningen skal foregå i prosjektperioden. Opplæring skal skje i oppdragsgivers lokaler.	M		
10.3.3	Leverandør skal levere forslag til komplett opplæringsprogram med nødvendig kursmateriell. Administrativ bruker Superbruker	M/R		

	Generell bruker			
--	-----------------	--	--	--

10.4 Support og brukerstøtte

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Dekningsgrad S/T/N	Leverandørs svar
10.4.1	Brukerstøtte / telefonsupport skal være tilgjengelig minimum i tiden 08.00 – 16.00 mandag –fredag for administrator og superbrukere. Dette skal være kostnadsfritt for oppdragsgiver.	M		
10.4.2	Ved innmeldt problem/feil skal leverandør bekrefte mottatt henvendelse – og gi tilbakemelding på status i saken innen 2 timer med ett gitt saksnummer.	M		
10.4.3	Oppdragsgiver skal ha ett kontaktpunkt f.eks web, e-post og supporttelefon.	M		
10.4.4	Kursmaterieell, system- og brukerdokumentasjon skal fritt kunne kopieres av kunden	M		
10.4.5	Leverandøren bes beskrive sin support/kundeservice og responstider.	M/R		

11. Tildelingskriterie kvalitet – VEKT 60%

11.1 FUNKSJONELLE KRAV GENERELT

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Dekningsgrad S/T/N	Leverandørs svar
	Overføring/konvertering			
11.1.1	Muligheter for overføre/migrere informasjon HK-Data.	B		
11.1.2	For å sikre at den endelige konverteringen foregår som planlagt, uten tap av data, må leverandør gjøre de nødvendige prøvekonverteringene som denne ser nødvendig.	M		
	Roller			
11.1.3	Håndtere både differensiert og rolle-/funksjonsbasert pålogging der den ansatte får tilgang til relevant nivå Eksempel på ulike roller: Overordnet: Eier, (kommune), administrator, leder	M		

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Dekningsgrad S/T/N	Leverandørs svar
	Barnehage: Styrer, merkantil, pedagogisk personale, assistenter, andre ansatte, foresatte Skole: Rektor, fagleder, merkantil, lærere og pedagoger, fagarbeidere, andre ansatte i skolen, elever og foresatte. SFO: SFO-leder, andre ansatte og foresatte. PPT			
11.1.4	Rollene må kunne tilpasses av skole- og barnehage eier.	M		
11.1.5	Systemet må inneholde et sett standardroller som utgangspunkt.	M		
	Brukergrensesnitt			
11.1.6	Universell utforming. Systemet skal ha en universell utforming slik at så mange som mulig kan ta i bruk systemet uavhengig av funksjonsevne. Dette ses spesielt opp mot innbyggere. Tilbudet skal inneholde en redegjørelse for at kravet er oppfylt.	M/R		
	Import og registrering av personer			
11.1.7	Registrere barn kun én gang i løpet av oppveksten når de blir innebygger i kommunen. Det skal også være mulig å registrere manuelt.	M		
11.1.8	Mulig å overskrive manuelt og «låse» enkelt individer/felter slik at informasjon ikke overskrives ved import (oppdatering) fra DSF (f. eks fosterbarn).	M		
11.1.9	Når oppdatering skjer skal det loggføres hvilke avvik som forekommer på «låst» informasjon.	B		
11.1.10	Registrere personer manuelt med fiktivt personnummer eller DUF-nummer i påvente av riktig/nytt personnummer fra folkeregisteret.	M		
	Spesielle grupper			
11.1.11	Registrere råd, styrer og utvalg knyttet opp mot virksomhetene	B		
11.1.12	Private barnehager skal kunne jobbe administrativt i systemet. Private barnehager skal ha oppsett og tilgang på lik linje som kommunale.	M		
11.1.13	Filtrere ut de barn/elever som ikke tilhører noen virksomheter basert på listene fra DSF.	M		
	Personkort			

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Dekningsgrad S/T/N	Leverandørs svar
11.1.14	Gi oversikt over barnet/ eleven gjennom et «personkort».	M		
11.1.15	Ha søkefunksjoner, basert på rolle og tilhørighet, for å finne personer og opplysninger knyttet til dem.	M		
11.1.16	Det skal som et minimum støtte daglig import av opplysninger om ansatte og deres stillingsforhold fra kommunens HRM-system. HRM-systemet er master for opplysninger av ansatte. Det er VISMA HR (Visma Enterprise Pluss) som benyttes. Ved endringer eller avslutning av arbeidsforhold i HRM-systemet, skal opplysningene oppdateres ved integrasjon.	M		
11.1.17	Pålogging skal gjøres ved sikker autentisering. Lærere og skoleledere bruker både Feide (SSO) og AD/AAD-bruker. Elever bruker FEIDE. Andre ansatte bruker AD/AAD-bruker. Foresatte bruker ID-porten.	M		
	Søknader, skjema, skriv og elektronisk godkjenning			
11.1.18	Foresatte skal kunne vedlikeholde informasjon, og alt som registreres av dem går direkte inn i fagsystemet. F.eks. Tvunget til å bekrefte informasjonen sin med jevne mellomrom.	M		
11.1.19	Mulighet for automatisk lagring/portefølje av skjemaer til foresatte slik at de kan se hvilke de har fylt ut og hva de har skrevet.	B		
11.1.20	Arkiververdige dokumenter fra foresatte må kunne arkiveres. Det skal også være mulig å arkivere interne notater etc.	M		
11.1.21	Det må kunne tas ut lister i standard filformat fra systemet som for eksempel Word, Excel, PowerPoint, PDF. Halden kommune benytter Microsoft 365.	M		
11.1.22	Det skal være ferdig definerte standardrapporter og enkel mulighet for administrator til å bygge egendefinerte rapporter for sin kommune/ virksomhet.	M		
11.1.23	Det må være mulig å hente ut brukerstatistikk på ulike nivåer. Systemet må kunne aggregere data til kommune nivå.	M		

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Deknings grad S/T/N	Leverandørs svar
11.1.24	Håndtere beregning av foreldrebetalingssats ut fra oppholdstid og alder ut fra familiens inntekt basert på reglene rundt redusert foreldrebetaling, søskenmoderasjon, gratis kjernetid.	M		
11.1.25	Det må være mulig å ta ut lister over barn som har redusert betalingsssats inkl. alder, plassprosent og mulighet til å se differanse mot makspris uansett plass-størrelse. Dette slik at en kan få en oversikt som skal brukes til å refundere mellomlegget mellom betalt sats og makspris til private barnehager (de fakturer disse barna selv).	M		
11.1.26	Det må kunne etableres og redigeres IOP'er og vedtak med mulighet for deling.	M		
	Foresatte			
11.1.27	Foresatte skal ha tilgang til en «foresatt side» / et tilpasset grensesnitt hvor de skal kunne håndtere relevant funksjonalitet som de har tilgang til.	M		
11.1.28	Foresatte skal kunne sende søknad om f.eks skoleplass, skolebytte, SFO-plass, bytte av betaler eller delt faktura, søknad om permisjon/fri/utmelding, søknad om skoleskyss, påmelding til leksehjelp, tillatelser for foto, transport og bading, påmelding ved ferier osv.	M		
11.1.29	Foresatte skal ha mulighet for å legge inn tilleggsopplysninger som for eksempel kontaktpersoner.	B		
11.1.30	Foresatte skal på en enkel måte kunne administrere informasjonsflyten til barn som har to hjem.	M		
11.1.31	Mulighet for å sjekke at elev er på skolen. Registrering av fravær må være enkelt og raskt gjennomført	M		
11.1.32	Det må være mulighet for å deaktivere informasjonstilgangen i visse tilfeller hvis den ene foresatte er nektet innsynsrett.	M		
11.1.33	Signering og samtykke skal kunne utføres digitalt.	M		
	Funksjonalitet også tilpasset mobile enheter (responsivt design/app)			
11.1.34	Barnehager, skoler og SFO skal ha mulighet til å føre inn-/utsjekk og	M		

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Dekningsgrad S/T/N	Leverandørs svar
	tilstedeværelse/fravær på alle barn/elever i systemet.			
11.1.35	Barnehager og SFO skal i tillegg kunne føre tid for levering, henting og andre rutiner.	M		
11.1.36	Brukere skal kunne utføre de fleste rollebaserte oppgaver på mobile enheter som for eksempel smarttelefon eller nettbrett.	M		
11.1.37	Det skal være mulighet for to-veis kommunikasjon.	M		
	Kommunikasjon			
11.1.38	Dersom systemet inneholder en SMS-løsning skal oppdragsgiver kunne benytte egen SMS-Gateway, og ikke ha noen knytninger til en bestemt tredjepart.	M		
11.1.39	Avlevering av alt som er arkivverdig etter den NOARK standarden som gjelder; dokumenter og rapporter m.m.	M		
11.1.40	Systemeier/ saksbehandler skal kunne forhåndsdefinere dokumenter som arkivverdige.	M		
11.1.41	Det skal finnes en enkel logg i systemet som viser hva som har blitt arkivert i arkivsystemet. Postjournal.	M		
11.1.42	Alle endringer som registreres skal loggføres med bruker og tidspunkt for endringen.	M		
	Timelister			
11.1.43	Mulighet til å sende timelister for timebetalte ansatte/vikarer som underviser i fag med års ramme direkte til Visma HRM.	B		
11.1.44	Timeplanlegger som overfører data til Visma HRM, fagkompetanse, faggrupper, klasser,funksjonsstillinger.	B		
11.1.45	Leverandøren må i tillegg til en beskrivelse av timeplanen kunne legge fram en god skisse på hvordan dette verktøyet forenkler hverdagen til skolelederen / styrer i barnehage	B		
	Tilganger på tvers av virksomheter			
11.1.46	Skal kunne administrere tilganger for en ansatt som gjør at denne kan arbeide på flere virksomheter – alt etter hvilken informasjon som ligger inne i kommunens Visma HR løsning som er kommunen mastersystem.	M		
	Personopplysninger			

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Dekningsgrad S/T/N	Leverandørs svar
11.1.47	Personopplysninger behandles etter gjeldende norske lover og forskrifter. Databehandleravtale inngås.	M		
11.1.48	Leverandøren skal beskrive hvordan de alltid skal ivareta gjeldende krav til informasjonssikkerhet.	M/R		

11.2 FUNKSJONELLER KRAV PPT

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Dekningsgrad S/T/N	Leverandørs svar
	Lovpålagte krav			
11.2.1	Løsningen skal kunne administrere og oppfylle alle lovpålagte krav gitt i xxxxxx	M		
11.2.2	Brev må ha kommunal logo, og skal kunne sendes ut med vedlegg. Det må også være mulig å lage egne maler. Et brev må kunne sendes til alle mottakere i en operasjon.	M		
11.2.3	All post skal gå via SvarUT/SvarINN. Unntak er mottakere som ikke kan motta digitalt.	M		
11.2.4	Klientprogrammet må være knyttet til Det norske Folkeregisteret, DSF og skal være knyttet opptil Enhetsregistret online for lettere å kunne finne instanser som kan ta i mot post digitalt	M		
11.2.5	Det må være mulig å skrive inn personopplysninger manuelt, overstyre DSF. <i>Vi må kunne huke av at f.eks. foreldre ikke skal motta informasjon om barnet sitt.</i>	M		
11.2.6	Mulighet for å opprette en person med flere tjenester.	M		
11.2.7	Systemet skal gjøre det mulig at kun saksbehandler ser sine egne saker.	M		
11.2.8	Viktig at saksbehandler kan lese notater/brev som tidligere saksbehandler har skrevet. Tilgangsstyrt.	M		
11.2.9	Systemet bør inneholde «personkort» med kontaktinformasjon, opplysninger om dato for henvisning/henvisende	M		

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Deknings grad S/T/N	Leverandørs svar
	Lovpålagte krav			
	instans, omfang/tidsrom av sakkyndig vurdering, informasjon om skole/barnehage inkludert klasstrinn/barnehageår.			
11.2.10	Det skal kunne kjøres ut gode og informative rapporter som for eksempel: skolevis lister over barn med spesialundervisning inkludert omfang, navn på barn på venteliste på den enkelte skole, henvisende instanser osv.	M		
11.2.11	Enhetsleder, merkantil og evt andre superbrukere må ha tilgang til å endre/slette dokumenter. Tilgangsstyring.	M		
11.2.12	Alle opplysninger i systemet skal overføres til arkivkjernen.	M		
11.2.13	Mulighet for SMS-løsning for utsending av møtetidspunkt til foresatte	M		
11.2.14	Det skal være mulig å legge til overordnede henvisninger i programmet. (ikke på individnivå)	M		
11.2.15	Systemet må ha klipp og lim funksjonalitet slik at det kan kopieres inn tekst fra f.eks. MS Word.	M		
11.2.16	Det må være mulig å ta ut restanseliste med all inngående og utgående post. Dokumenter skal kunne sendes på godkjenning intern.	M		
11.2.17	Det skal kunne sendes interne meldinger i programmet mellom ansatte i PPT med vedlegg.	M		

11.3 FUNKSJONELLE KRAV BARNEHAGE

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Deknings grad S/T/N	Leverandørs svar
	Lovpålagte krav			
11.3.1	Løsningen skal kunne administrere og oppfylle alle lovpålagte krav gitt i for eksempel barnehageloven, forskrift	M		

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Dekningsgrad S/T/N	Leverandørs svar
	Lovpålagte krav			
	om foreldrebetaling i barnehage og krav til rapportering om kontantstøtte			
	Personvern			
11.3.2	Enhetene skal enkelt kunne søke på personer som har tilknytning til enheten gjennom søknad eller plassering. Enhetene skal av personvern hensyn ikke ha tilgang til personer uten tilknytning til enheten, de skal for eksempel ikke ha tilgang til å søke på alle personer i basen.	M		
11.3.3	Tilgang må gis ut fra en eller flere roller.	M		
11.3.4	Oppdragsgiver har et stort mangfold av ulike barnehager. Hver enkelt barnehage må presenteres i portalen for foresatte slik at disse får et godt beslutningsgrunnlag når de skal velge barnehage. Barnehagene har ulike tilbudstyper, foresatte må ha mulighet til å søke tilbudene som er tilgjengelige ved den enkelte barnehage.	M		
11.3.5	Må kunne gjennomføre et sikkert og effektivt samordnet barnehageopptak.	M/R		
11.3.6	Foresatte må kunne besvare tilbud om plass, si opp plass og søke redusert foreldrebetaling og gratis kjernetid.	M		
11.3.7	Det må være mulig for foresatte å si opp en plass, og for barnehagen å behandle en oppsigelse selv om oppsigelsen skjer før barnet har begynt i barnehagen.	M		
11.3.8	Når en foresatt tar imot en plass for et barn som har plass fra før, må den foresatte få opp mulighet til å si opp gjeldende plassering.	M		
11.3.9	Begge foresatte skal kunne ha tilgang til informasjon, søknader og tilgang til å besvare tilbud.	M/R		
11.3.10	Kunne håndtere barn med hemmelig adresse i henhold til gjeldende lovverk.	M		
11.3.11	Det må være mulig å lage egne lister med ulike feltvalg, sortering og filtrering. Listene må kunne eksporteres til regneark for videre bearbeiding. Dette gjelder både søkerlister og lister over plasserte barn. Rapporter som aggregerer data fra alle enheter må være tilgjengelig.	M		

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Deknings grad S/T/N	Leverandørs svar
	Lovpålagte krav			
11.3.12	Arbeid med opptak må ikke bli åpent/synlig før den dato tilbudene sendes ut. Mens arbeidet pågår må det være mulig å opprette tilbud uten at dette blir tilgjengelig for søkeren.	M		
11.3.13	Systemet må kunne varsle når et barn innehar dobbel barnehageplass.	M		
11.3.14	Systemet bør vise oversikt over ledige plasser også når foresatte søker.	B		
11.3.15	Det er ønskelig at godkjent areal og antall pedagoger per enhet registreres i systemet. Dette skal benyttes for å få oversikt over ledig kapasitet eller overbooking i barnehagene.	B		
	Kommunikasjon med foresatte - Barnehageopptak			
11.3.16	All post ut skal kunne sendes til SvarUt tjenesten.	M		
11.3.17	Kommunale brev bør ha kommunens logo. Tilbud om plass i private barnehager bør ha barnehagens logo.	B		
11.3.18	Brev skal kunne sendes ut med vedlegg. Ved tilbud om barnehageplass skal barnehagens vedtekter være vedlagt tilbudet.	M		
11.3.19	Standardbrev må kunne endres. I tillegg må det være mulig både for systemadministrator og enhetsleder å sende ut informasjon til foresatte ved å gjøre utvalg i listene over plasserte barn og i søkerlistene. Systemadministrator må kunne sende informasjon til foresatte i én operasjon.	M		
11.3.20	Det må være mulig å lage egne brevmaler der felter hentes fra flere tabeller.	M		
11.3.21	I tillegg til kommunikasjon med foresatte skal det gå varsel til barnehager ved definerte hendelser i systemet, for eksempel mottatt oppsigelse på plass.	M		
	Rapportering - Barnehageopptak			
11.3.22	Systemet må kunne gjennomføre lovpålagte rapporteringsoppgaver. F.eks kontantstøtte.	M		
11.3.23	Tilbudet skal inneholde en oversikt over rapporter som tilbys.	M/R		
11.3.24	Av hensyn til rapportering og statistikk for søknader må det være mulig å ta	M		

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Dekningsgrad S/T/N	Leverandørs svar
	Lovpålagte krav			
	ut lister over antall søknader og plasserte barn pr. en gitt dato.			
11.3.25	Må kunne filtrere søk, blant annet ut fra om søkeren har rett til plass.	M		
11.3.26	Administrasjonen må ha tilgang til rapporter som aggregerer data fra alle enheter.	M		
11.3.27	Alle rapportene må kunne eksporteres til regneark for videre bearbeiding.	M		
	Foreldrebetaling barnehage			
11.3.28	Betalingssats skal beregnes ut fra inntekten til foreldre og eventuelt steforeldre som har samme folkeregisteradresse som barnet. Foreldre med annen bostedsadresse skal ikke være med i beregningsgrunnlaget.	M		
11.3.29	Det må være mulig å registrere tillegg og fradrag til faktura.	M		
11.3.30	Det må være mulig å registrere annen betaler enn foresatte, f. eks barneverntjenesten. Det må også være mulig å dele regningen mellom mor og far, eller mellom barneverntjenesten og de foresatte.	M		
11.3.31	Foresatte må ha mulighet til å hente ut betalingsinformasjon selv, for eksempel ved behov for bekreftelse av betalingssats til Nav.	M		
11.3.32	Rapporter foreldrebetaling: - Faktureringshistorikk per barnehage - Faktureringshistorikk – med alle poster - Liste med differanse mellom vedtatt betalingssats og makspris for plasstypen. - Liste over plasseringer med endret betalingssats i forhold til måneden før.	M		
	Tilskudd og refusjoner til barnehager			
11.3.33	Det må være ferdigdefinerte rapporter hvor administrasjonen kan hente ut aggregerte data. Systemet må kunne håndtere forvaltning av refusjon til private barnehager i henhold til forskrift om foreldrebetaling.	M		
11.3.34	Systemet bør håndtere brevmaler og rapporter vedrørende refusjoner til private barnehager.	B		

11.4 FUNKSJONELLE KRAV SFO

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Deknings-grad S/T/N	Leverandørs svar
Opptak				
11.4.1	Gjennomføre, behandle og tildele SFO-plass elektronisk.	M		
11.4.2	Det må være mulig å registrere forskjellige typer SFO-tilbud.	M		
Oversikt				
11.4.3	Mulighet til å hente ut oversikt over personalet for å kunne drive ressurs- og bemanningsplanlegging.	B		
11.4.4	Administrere elevene i grupper og avdelinger	M		
11.4.5	Kunne ta ut en enkel oversikt over når elevene skal komme og når de skal sendes hjem.	M		
11.4.6	Mulighet til å få full oversikt over hvilke barn som er tilstede til enhver tid. Oversikten må kunne presenteres etter valgt struktur/organisering. Automatisk beskjed til foresatte om at barnet har møtt opp.	M		
Økonomi/fakturering SFO				
11.4.7	Kunne gi opplysninger til kommunens faktureringssystem som skal rapportere til ligningsmyndighetene om opphold i SFO. Halden kommune benytter Visma Enterprise Pluss.	M		
11.4.8	I en del tilfeller er det kommunen som betaler, som for eksempel barnevernet. Kommuner/andre med org. nummer må kunne registreres i systemet som fakturamottaker/ betaler.	M		
11.4.9	Håndtere inntektsgradert foreldrebetaling for SFO.	M		
11.4.10	Kunne håndtere flere fakturaposter til samme betaler, også tilleggsfaktureringer.	M		
11.4.11	Fritekst fra systemet må kunne overføres til fakturering.	M		
11.4.12	Det må være krav til personnummer / org. nummer ved overføring til faktureringssystemet.	M		
11.4.13	Det må være mulig å administrere søskenmoderasjon.	M		
11.4.14	Det må være mulig å legge inn betalingsavvik, både fra overordnet hold og fra hver enkelt SFO.	M		
11.4.15	Det må kunne være mulig å overstyre hvem og hvor mange som er	M		

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Deknings-grad S/T/N	Leverandørs svar
	fakturamottaker, både i prosent og beløp.			
11.4.16	Det må være mulig å beregne avgift for kommende måned pr. elev, pr. SFO.	M		

11.5 FUNKSJONELLE KRAV SKOLE

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Deknings-grad S/T/N	Leverandørs svar
	Elevadministrasjon			
11.5.1	Bruke folkeregisterinformasjon for å få riktig grunndata for elev/foresatt.	M		
	Klasser, grupper, fag			
11.5.2	Forvalte klasser, grupper og faggrupper. Faggruppene skal kunne kobles mot en eller flere elever som skal delta i faget. Ved intern elevovergang skal all informasjon om eleven følge med.	M		
11.5.3	Kunne flytte barnehagebarn til skole.	M		
11.5.4	Kunne knytte flere kontaktlærere/faglærere/støttepersoner til klasser/faggrupper/enkeltelever.	M		
11.5.5	Leverandøren plikter å oppdatere fagkodene og tilhørende innhold mot gjeldende standard og kode gitt av UDIR. Dette skal automatisk oppdateres på den enkelte skole uten manuell administrasjon.	M		
11.5.6	Skoler skal kunne opprette manuelle grupper av elever.	M		
11.5.7	Kunne håndtere elever med hemmelig adresse i henhold til gjeldende lovverk.	M		
	Vurdering			
11.5.8	Administrere karaktersetting for videre eksport og utskrift. (karakter-/vurderings-/vitnemålsutskrift).	M		
	Timeplanlegging			
11.5.9	Timeplanleggingen skal være en del av den helhetlige løsningen, både gjennom grensesnitt og integrasjon.	M		
11.5.10	Skal ha et intuitivt brukergrensesnitt, og ha mulighet for både manuell og automatisk løsning.	M		
11.5.11	Løsningen skal gi informasjon om den enkelte ansatte har fylt opp stillingsstørrelsen.	M		
11.5.12	Det skal være mulig å planlegge hvordan ulike aktiviteter, inkludert	M		

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Deknings-grad S/T/N	Leverandørs svar
	Elevadministrasjon			
	undervisning og SFO-tid, kan fordeles på personalet.			
11.5.13	Det skal være mulighet for å legge inn andre oppgaver (eksempelvis administrasjon, kontaktlærer, tillitsvalgt, funksjonstillegg, etc.)	M		
11.5.14	Det skal være mulig å definere ulike oppsett for timeplanen. (tidspunkt, lengde på undervisningsøkter, m.m.)	M		
11.5.15	Ved oppstart av timeplanleggingsprosessen skal det være mulig å velge å ta utgangspunkt i tidligere års timeplaner/-oppsett. Lærer, fag, klasser, grupper etc. skal overføres fra tidligere skoleår.	M		
11.5.16	Det skal være mulig å registrere tilgjengelig/utilgjengelig tid for undervisning på den enkelte ansatte og av undervisningsrom.	M		
	Eksamen og andre prøver			
11.5.17	Administrere oppmelding av eksamen og henting av eksamensresultater/data fra UDIR og andre prøver i deres regi.	M		
11.5.18	Kunne gjennomføre trekk av eksamen i grunnskolen, og tildele elevene på 10. trinn eksamen i utvalgte fag. Trekket skal kunne tilgangsstyres slik at bare utvalgte brukergrupper kan se dette.	B		
	Karakterer og vitnemål			
11.5.19	Administrere utskrift av vitnemål til gjeldende standard, gitt av Utdanningsdirektoratet, på norsk bokmål og engelsk.	M		
11.5.20	Faglærere må ha muligheten til å registrere termin- og sluttvurdering med karakter i systemet.	M		
11.5.21	Vitnemålene skal automatisk arkiveres i arkivkjernen.	M		
11.5.22	Mulighet til å foreta en karakterkorleksjon etter en eventuell klage. Registreringen må loggføres - helst automatisk.	M/R		
11.5.23	Alle standpunktkarakterer for 10. trinn skal kunne eksporteres til inntakssystemet når de er klare.	M		
11.5.24	Administrere om fraværet, eller deler av det, skal / ikke skal føres på vitnemålet/kompetansebeviset, jfr. gjeldende lovverk.	M		

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Deknings-grad S/T/N	Leverandørs svar
Elevadministrasjon				
11.5.25	Registrere framtidig fravær og permisjoner.	M		
11.5.26	Det skal være mulig å sende automatisk varsel til begge foresatte ved føring av fravær. Denne funksjonaliteten skal kunne skrues av og på lokalt.	M		
Avvik				
11.5.27	Rapportere om elever som er fritatt fra aktiviteter eller fag.	M		
11.5.28	Administrere skolevalg- og innskrivingsprosess for nye 1. klassinger.	M		
11.5.29	Oppdragsgiver vil innlemme administrasjon av individuell opplæringsplan, vurderinger og vedtak på barn. Dette må kunne skrives og behandles i systemet og arkivverdig informasjon overføres elektronisk sikkert og etter gjeldende norske lover og regler til arkivsystem.	M/R		
Integrasjon				
Systemet henter og leverer informasjon fra/til:				
11.5.30	Halden kommune benytter Elements SaaS som sak- arkivsystem. Leverandøren kan selv leverer et godkjent Noark 5 arkivkjerne.	M		
11.5.31	Kommunens faktureringssystem Visma Enterprise Plus som levers som en SaaS tjeneste. Alle adekvate opplysninger må kunne synkroniseres. Eksterne betalere må være lett å administrere (f.eks. barnevernet.) Manuelle tilpasninger må likevel kunne gjøres.	M		
11.5.32	VIGO: overføring av elever og termin-, standpunkts- og eksamensresultater må kunne gjennomføres.	M		
11.5.33	UDIR: utveksling av informasjon mellom SAS og UDIRS gjeldene system.	M		
11.5.34	SvarUt: må kunne levere alle utgående dokumenter til KS SvarUt.	M		
11.5.35	Brukerdata må kunne overføres til Conexus Engage.	M		
Systemet henter data fra:				
11.5.36	Folkeregisteret (DSF)	M		

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Deknings-grad S/T/N	Leverandørs svar
	Elevadministrasjon			
	Systemet må kunne oppdatere informasjon og hente nye innbyggere fra Folkeregisteret gjennom gjeldende standard grensesnitt.			
	Dokumentasjon			
11.5.37	Leverandøren bes beskrive hvilke standarddokumenter som blir tilgjengelig for oppdragsgiver. Under beskrives ønsket dokumentasjon. Lista er ikke uttømmende. <ul style="list-style-type: none"> • Brukerhåndbøker • Quick Reference Guide • Teknisk dokumentasjon • Opplæringshåndbok • Andre spesialdokumenter 	M/R		

11.6 TEKNISKE KRAV

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Deknings-grad S/T/N	Leverandørs svar
	Tekniske krav			
11.6.1	Rutiner for å gjennomføre «backup» og «restore» av systemet skal beskrives – også «restore» av enkelt elementer.	M/R		
11.6.2	Beskriv hvordan sikkerhet ivaretas ved dataoverføringer og integrasjoner, herunder bruk av f.eks. vpn, kryptering, sertifikater etc.	M/R		
11.6.3	Oppdragsgiver vil ha en leverandør som videreutvikler sitt produkt. Det er ønskelig at leverandøren beskriver «roadmap» for videre utvikling av produktet.	M/R		
	Arkitekturkrav			
	Tjenesteordning			
11.6.4	Oppdragsgiver vil ha et system som er bygget opp som en samling avgrensede delsystemer som legger til rette for mest mulig gjenbruk. Beskriv hvordan dette løses av leverandøren og legg ved en skisse som viser systemets oppbygging.	M/R		
	Interoperabilitet / integrasjoner			
11.6.5	Kunden krever at systemet skal være i stand til å utveksle og dele data og informasjon med andre systemer gjennom åpne standardiserte grensesnitt.	M/R		

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Deknings- grad S/T/N	Leverandørs svar
	Beskriv hvordan leverandøren vil løse dette og hvordan leverandøren vil tilpasse seg eventuelle fremtidige nasjonale standarder.			
11.6.6	Beskriv hvilke krav og ønsker leverandøren har til andre systemer det skal integreres mot.	M/R		
11.6.7	Halden kommune benytter Visma Enterprise Plus. Overføring av faktureringsgrunnlag til kommunen skal levers som en webservice (Json)	M/R		
11.6.8	Systemet skal ha funksjonalitet for digital forsendelse ved hjelp av SvarUt/Meldingstjenesten.	M		
11.6.9	Beskriv hvilken ansvarsfordeling leverandøren har til andre leverandører i forbindelse med integrasjoner. Hvor begynner leverandørens ansvar og hvor slutter det?	M/R		
	Sikkerhet			
11.6.10	Beskriv hvordan systemet ivaretar krav til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet.	B		
	Godkjenning			
	Absolutte testkrav			
11.6.11	e-læring/brukerveiledning skal beskrive alle brukertilgjengelige funksjoner.	M		
11.6.12	e-læringen/Bruksanvisningen skal kunne forstås av de brukerne som vanligvis utfører arbeidsoppgavene som produktet er tenkt til.	M		
11.6.13	I leverandørens løsning klar til akseptansetest må det ikke forekomme feil av kritisk art.	M		
11.6.14	Akseptansetestens plan skal være et produkt av samarbeidet mellom leverandør og oppdragsgiver.	M		
	Progresjon			
11.6.15	De som skal utføre akseptansetest skal ha slik opplæring at de er trygge på sitt/det område de skal teste systemet på.	M		
11.6.16	Akseptansetesten skal i sin helhet være gjennomført før godkjenningen / godkjenningsperioden starter.	M		
	Konvertering			
11.6.17	Ved eventuell må prøvekonverteringen godkjennes når	M		

Krav nr.	Beskrivelse av krav	M/B/R	Deknings- grad S/T/N	Leverandørs svar
	oppdragsgivers godkjenningsansvarlige ser at data overføres riktig og hensiktsmessig i forhold til videre bruk. Leverandør bes utforme forslag til verifiseringspunkter			
11.6.18	Leverandøren skal oppgi hvilken erfaring denne har med overføringer fra tidligere konverteringer – selvfølgelig til de systemer som oppdragsgiver har i dag – hvor utfordringene har vært og leverandørens strategi og tidsbruk for å rette på disse.	M/R		
11.6.19	Tilbudet skal inneholde en gjennomføringsplan for hvordan konverteringen skal gjennomføres.	M/R		

Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon

Bilaget skal fylles ut av Leverandøren.

MERK: Leverandøren må påse at alle krav i bilag 1 er tilfredsstillende besvart i bilag 2.

Leverandøren skal fylle ut tabellen i Bilag 1. Mer utfyllende tekst skal inn i Bilag 2 med henvisning til hvilket punkt i Bilag 1 det svares på.

Bilag 3: Kundens systemlandskap

3.1 Dagens fagprogrammer

I dag benytter Halden kommune følgende fagprogrammer:
Skoleadministrativt fagprogram IST hypernet i SaaS
SFO: IST Hypernet i SaaS
Barnehage benytter IST barnehage og Mykid i SaaS
PPT: HK Data.

Avtalens punkt 2.2.5 Integrasjoner

Det skal etableres integrasjoner med blant annet:

- Kommunens sak- og arkivsystem eller eget Noark 5 arkiv.
- Kommunens faktureringsystem Visma Enterprise Pluss
- VIGO
- Udir
 - o PAS
 - o UBAS
 - o PGS +
- KS FIKS (SvarUt/ SvarInn etc)
- FEIDE
- Conexus
- Identum
 - o eAdm Brukeradministrasjon ansatte
 - o eFeide Brukeradministrasjon elever og ansatte
- Folkeregisteret
- Skatteetaten - inntektsopplysninger
- Pålogging via ID-porten for foresatte og andre eksterne

Listen er ikke uttømmende

Alle integrasjoner skal fungere når systemet tas i bruk. Enhver utsettelse / feil som fører til at systemet ikke er 100% operativt på dette tidspunktet vil føre til tilbakeholdelse av resterende faktureringsbeløp.

Nettlesere og operativsystemer

Halden kommune benytter Edge og Chrome.

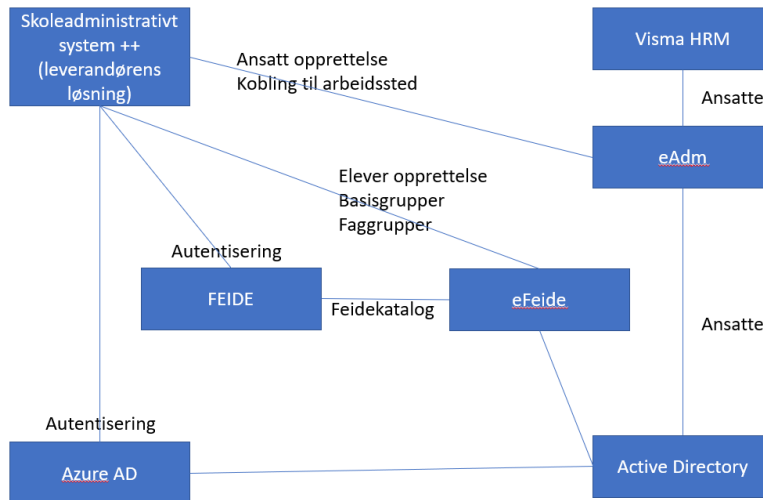
Den tilbudte løsningen skal være uavhengig av 3. parts hjelpeprogramvare/plugin på klientene. Videre må løsningen være kompatibel med gjeldende "klientmiljø" (I dag benyttes Windows 10 klienter), ulike nettbrett og mobiltelefoner med varierende OS, hovedsakelig Android, iOS, MS.

Pålogging

Systemet må kunne støtte:

- Feide
 - o eFeide
 - o eAdm
- AAD

Figuren viser hvordan integrasjonene ved pålogging skal fungere.



7.4 Tilgjengelighet

Systemet må kunne nås fra hvor som helst i Norden.

Bilag 4: Plan for Tilrettelegging og Innføring av Skytjenester mv inkludert plan for eventuelle Godkjenningsprøver

Innledende og generell (overordnet) plan for gjennomføring av Avtalen

En innledende og generell (overordnet) plan for Tilrettelegging og Innføring av Skytjenester mv inkludert plan for eventuelle Godkjenningsprøver skal fremgå her. Planen skal utarbeides av Leverandøren i henhold til de overordnede føringer som er gitt av Kunden.

Kundens overordnede føringer er at nytt system standardfunksjonalitet skal være ferdig installert innen 01.04.2022. Tilpasninger og integrasjoner skal være utviklet og installert innen 15.06.2022.

Avtalens punkt 2.1.4 Utarbeidelse av Overordnet Fremdriftsplan for Etableringen

[*Orienteringspunkt:* Ved oppstart av Avtalen skal partene samarbeide om å konkretisere den innledende og generelle planen for gjennomføring av Avtalen i en Overordnet Fremdriftsplan for Etableringen, se avtalen punkt 2.1.4.]

Avtalens punkt 2.2.4 Tilpasninger

Metoder og prosesser for utvikling av Tilpasningene kan fremgå av bilag 1 og/eller 2, eller av bilag 4 (her).

[*Fyll inn eventuelle krav til metoder og prosesser for utvikling av tilpasningene (hvis det ikke er tatt inn i bilag 1 og 2).*]

Andre frister for tilpasningsarbeidet enn de som fremkommer i Avtalen punkt 2.2.4 kan inntas her.

[*Fyll inn eventuelle avvikende frister for tilpasningsarbeidet her.*]

Avtalens punkt 2.2.12 Godkjenningsprøve

Med mindre annet er avtalt her eller i Etableringsplanen, varer Godkjenningsprøven i en periode på 10 (ti) Virkedager fra første Virkedag etter at Leverandøren har sendt skriftlig melding til Kunden om at Ytelse og Skytjeneste er klar til Godkjenningsprøve.

Leverandøren skal sette opp en godkjenningsplan for gjennomføring av tester på hvert system.

Partene har i tillegg avtalt følgende andre frister for Kundens undersøkelse av Ytelse og Skytjeneste:

Godkjenningskriterier:

Partene har avtalt at følgende godkjenningskriterier skal supplere eller erstatte godkjenningskriteriene i Avtalen punkt 2.2.12:

[Fyll inn eventuelle andre godkjenningskriterier og presiser om de supplerer eller erstatter det som fremgår av Avtalen.]

Kategorisering av feil:

Tabellen for kategorisering av feil i avtalen punkt 2.2.12 erstattes med:

[Sett inn ny tabell hvis tabellen i Avtalen ikke skal gjelde.]

Øvrige forhold knyttet til godkjenningssprøven:

[Fylles inn hvis partene har andre endringer eller tillegg til Avtalens regulering av Godkjenningssprøven.]

Avtalens punkt 2.4.2 Avslutning av Skytjenester

En overordnet plan for avslutning av Skytjenestene (en eller flere) skal utarbeides i forbindelse med Etablering og skal gjøres tilgjengelig for Kunden før Leveringsdag og inntas i bilag 4.

Avtalens punkt 2.4.3 Avslutning av hele eller deler av Ytelsen

SaaS-løsningen med alle tjenester kan sies opp med 3 mnd. Varsel. Oppsigelsen gjelder fra den datoen SaaS løsningen sies opp fra, uavhengig av fornyelsestidspunktet.

Avtalens punkt 4.1.1 Varighet av Avtalen

Avtalen gjelder fra signering av kontrakt og løper i 3 år. Deretter kan Halden kommune fornye kontrakten for 1 år av gangen, med skriftlig varsel.

Avtalen med alle tjenester kan sies opp med 6 måneders varsel, uavhengig av fornyelsestidspunktet. Avtalens totale lengde er 8 år.

Ved opphør eller ved avslutning av avtalen på grunn av vesentlig mislighold skal Leverandøren:

1. Legge til rette for at følgende blir overført til Halden kommune, eller til den Halden kommune ønsker dataene overført til.
2. Halden kommunes data inkludert de sikkerhetskopier av kommunens data som Halden kommune ønsker, herunder datastrukturer og tilhørende metadata for at kommunen enkelt skal kunne nyttiggjøre seg dataene videre.
3. Lisenser (disposisjonsrett) som Leverandøren administrerer for Halden kommunes vegne når Halden kommune er lisenstaker.
4. Andre kontrakter som administreres av Leverandøren på vegne av Halden kommune.
5. Eventuell oversikt over eksterne og interne brukere knyttet til Halden kommunes løsning, som Leverandøren har vedlikeholdt for Halden kommune.
6. Alle andre data og materiale som tilhører Halden kommune.

Bilag 5: Tjenestenivå for Leverandørens Ytelser i Forvaltningsfasen med standardiserte kompensasjoner

Leverandør skal gi garantier på ytelser for drift og support.

Tilbudet på SLA skal som minimum inneholde løsninger/garantier for:

- Oppetid på tilbudt løsning
- Tilgjengelighet – minimalt med driftsforstyrrelser
- System for kundemottak / support

Leverandør skal legge ved komplett SLA i tilbudet for alle tjenesteområder/løsninger som tilbys.

Leverandør skal redegjøre for hvordan SLA skal kunne måles og rapporteres, og hvilke økonomiske kompensasjonsmodeller som tilbys dersom leverandør ikke overholder SLA kravene.

Leverandør skal opplyse hvilke underleverandører som eventuelt brukes og hvilke avtaler/responstid som er avtalt.

Leverandør skal beskrive løsning for feilmottak og tilby norsktalende support. Mottak av feilmeldinger skal bekreftes etter avtalt rutine.

Både IT driftsenhet og systemforvaltere selv skal kunne melde inn feil.

Leverandør skal beskrive komplette betingelser relatert til garantier, service, support og responstider, eksempler på servicerapporter etc. for hele avtaleperioden.

Leverandøren skal i hele avtaleperioden umiddelbart utføre den service som er nødvendig for at leveransen skal kunne fungere som avtalt. Alt dette uten kostnader for Kunden utover det som er avtalt for drift og vedlikehold.

Leverandør skal ha dedikert/navngitt kundeansvarlig som er ansvarlig for leverandørens leveranser, dersom ordinære support ikke løser saker etter avtalt kvalitet.

Alle kostnader med service og oppgradering av software skal for hele leveransen være inkludert i kontraktsprisen.

Bilaget fylles ut av Leverandøren basert på de overordnede føringer eller krav Kunden har satt til tjenestenivå.

Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå (Avtalen punkt 9.5.4)

Ved ikke levert tjenestenivå kan kunden holde hele eller deler av faktura tilbake til tjenesten/ feilen er rettet.

Dersom driftsløsningen eller en eller flere moduler er utilgjengelige, skal følgende kompensasjon gis jfr bilag 7 Avtalens punkt 6.1 vederlag:

Mindre enn	6 timer	Ingen komp
Mellom	6 timer og 12 timer	10 %
Mellom	12 timer og 24 timer	20 %

Mellom	24 timer og 48 timer	50 %
Mer enn	48 timer	Full kompensasjon

Bilag 6: Administrative bestemmelser

Organisasjon for etablering av driftstjenestene og gjennomføring av etableringsprosjektet er beskrevet av Leverandøren i Bilag 4.

All kommunikasjon mellom kunde og leverandør skal være på norsk; både skriftlig og muntlig.

Kostnader

Alle kostnader som leverandøren har ved gjennomføring av sine forpliktelser etter Bilag 6 skal være en del av pris for SaaS løsningen og skal legges inn i Bilag 7 Pris og Prisbestemmelser.

Avtalens punkt 2.1.2 Organisering

Bemyndiget representant (person eller rolle)

Bemyndiget representant for Partene (person eller rolle) og prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskiftning av disse spesifiseres her.

Hos Kunden:

Direktør Kent-Arne Andreassen kent.arne.andreassen@halden.kommune.no

Systemforvalter skole og SFO Karin Fredh Eliassen,

karin.fredh.eliassen@halden.kommune.no

Systemforvalter Barnehage Wenche [Tysse-Hostad wenche.merete.tysse-](mailto:Tysse-Hostad.wenche.merete.tysse-hostad@halden.kommune.no)

hostad@halden.kommune.no

Systemforvalter PPT Victoria Støa Victoria.stoa@halden.kommune.no

Hos Leverandøren: [Sett inn navn/rolle og kontaktopplysninger for bemyndiget representant]

Avtalens punkt 3.2 Endringshåndtering

A. Kundens anmodning om endringsavtale

Hvis Kunden ønsker å endre Ytelsen, skal Kunden utarbeide en skriftlig anmodning om endringsavtale. Anmodningen skal inneholde en beskrivelse av Kundens behov for endringen.

Leverandøren skal beskrive sin rutine for håndtering av endringsanmodninger, herunder leverandørens verktøy for registrering og oppfølging av endringsanmodninger og endringsavtaler.

Med mindre annet er avtalt i det enkelte tilfellet, skal Leverandøren innen 10 virkedager fra mottak av anmodning om endringsavtale utrede aktuelle risiko- og endringskonsekvenser og gi et prisestimat.

Utredningen skal som minimum omfatte følgende punkter:

- a) Beskrivelse av endringen
- b) Beskrivelse av det arbeidet som må gjøres for å levere endringen

- c) Virkning på Ytelsen og Skytjenestene
- d) Virkning på tidsplaner
- e) Virkning på vederlag (for å utføre endringen og virkning på forvaltningskostnaden)
- f) Tidsplan for gjennomføring av endringen
- g) Eventuelle virkninger på ansvarsfordeling mellom Kunde og Leverandør eller overfor Skytjenesteleverandører og andre tjenesteleverandører (tredjeparter)
- h) Test og eventuell godkjenning av endringen

Leverandøren vil informere Kunden om planlagte endringer i driftsmøtene. Endringer utføres i avtalt vedlikeholdsvindu.

Dersom Leverandøren må utføre endringer umiddelbart for å beskytte Kunden mot trusler, skal Kunden kontaktes før endringen gjennomføres. Lykkes det ikke å få kontakt med Kunden vil Kunden bli informert så raskt som mulig.

Leverandøren benytter en elektronisk endringslogg hvor alle endringer registres. Kunden har full tilgang til endringsloggen, via Leverandørens verktøy (partner tilgang).

C. Kundens aksept av Leverandørens utredning - endringsavtalen

Hvis Kunden aksepterer Leverandørens beskrivelse av endringen, pris og øvrige konsekvenser angitt i utredningen, skal Kunden gi Leverandøren beskjed om at Kunden ønsker endringen utført ved å utstede en endringsavtale.

Leverandøren skal iverksette endringen i henhold til de frister som fremgår av endringsavtalen og orienterer Kunden når endringen er utført.

Avtalens punkt 5.2 Krav til Leverandørens ressurser og kompetanse

Leverandørens nøkkelpersonell (se Avtalen punkt 5.2.1.1) skal angis her.

Leverandørens nøkkelpersonell:

Navn	Kategori	Kompetanseområde

Avtalens punkt 5.4.1 Leverandørens bruk av underleverandør

Leverandørens godkjente underleverandører skal angis her.

Underleverandør	Hvilke tjenester underleverandøren bidrar med mv

Avtalens punkt 5.4.3 Kundens bruk av tredjepart

Dersom Kunden finner det nødvendig for utførelsen av arbeidsoppgavene i denne avtalen at Leverandøren samarbeider med tredjepart, skal Kunden angi de aktuelle tredjepartene her.

Tredjepart	Omfang av samarbeid
Identum	Feide og integrasjon til AD og AAD

Avtalens punkt 5.5 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.

Det skal avholdes jevnlig møter mellom kunde og leverandør for oppfølging av SaaS-tjenesten. Leverandøren er forpliktet til å stille på slike møter med Kunden minimum hvert halvår i Kundens lokaler eller avholde møtet digitalt. Dersom Leverandøren ikke innkaller til slikt møte, kan Kunden likevel kreve at det skal avholdes.

Partene skal holde hverandre løpende informert om utførelsen av Driftstjenestene gjennom følgende møtestruktur:

Møte	Hyppighet	Ansvarlig	Deltagere
Ordinært statusmøte Gjennomgang av status på alle inngåtte tjenester; driftsproblemer, oppfyllelse av krav, planer etc.	Halvårlig	Leverandør	Deltagere fra begge parter

Partene møter med representanter som er autorisert i forbindelse med administrasjon og oppfølging av leveransen.

Gjennomføring av driftsmøtene

Statusmøtene skal avholdes hvert halvår i Kundens lokaler eller digitalt. Leverandøren er ansvarlig for å innkalle til møtet. Leverandøren er ansvarlig for å sette opp og få godkjent møteplan.

Statusmøtene skal være basert på Leverandørens rapporter og Kundens vurdering av de utførte Driftstjenester.

Om ikke annet er avtalt, skal Leverandøren skrive referater fra statusmøter og sende dette til medlemmene i møtet senest 1 uke etter at møtet er avholdt.

Om ikke annet er avtalt mellom partene, skal agenda for møtene være:

- Gjennomgang og godkjenning av møtereferat fra forrige møte
- Driftstatus
- Endringsstatus
- Oppfølging av servicenivå og eventuelle refusjoner
- Arbeidsoppgaver i neste arbeidsperiode (med ansvarlig person og tidsfrist)
- Eventuelt

Møtereferatet skal inneholde:

- Distribusjonsliste
- Deltagere med angivelse av referent
- Møtetidspunkt
- Agenda
- Ansvarlig for arbeidsoppgaver og tidsfrister
- Beslutninger tatt i møtet
- Godkjenning av referat

Merkantile forhold

Kundens Systemforvaltere og Leverandørens KAM har ansvar for godkjenning av fakturagrunnlag.

Avtalens punkt 5.9 Lønns- og arbeidsvilkår

[Merknad: Dette punktet bør ikke slettes uten å erstattes av annen tilsvarende tekst.]

For avtaler som omfattes av forskrift 8. februar 2008 nr. 112 om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter, gjelder følgende:

A. Generelt

Leverandøren skal på områder dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale sørge for at egne og eventuelle underleverandørers ansatte som direkte medvirker til å oppfylle Leverandørens forpliktelser under denne avtalen, ikke har dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn det som følger av forskriften som allmenngjør tariffavtalen. På områder som ikke er dekket av allmenngjort tariffavtale, skal Leverandøren sørge for at de samme ansatte ikke har dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn det som følger av gjeldende landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje. Dette gjelder for arbeid utført i Norge.

Alle avtaler Leverandøren inngår, og som innebærer utførelse av arbeid som direkte medvirker til å oppfylle Leverandørens forpliktelser under denne avtalen, skal inneholde tilsvarende betingelser.

B. Manglende oppfyllelse

Oppfyller Leverandøren ikke denne forpliktelsen, har Kunden rett til å holde tilbake deler av vederlaget for Leverandørens tjenester, tilsvarende ca. 2 (to) ganger innsparingen for Leverandøren, inntil det er dokumentert at forholdet er bragt i orden.

Oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser som nevnt ovenfor skal dokumenteres i bilag 6 ved enten en egenerklæring eller tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Leverandørens og eventuelle underleverandørers forpliktelser.

C. Dokumentasjon

Leverandøren skal på forespørsel fra Kunden legge frem dokumentasjon om de lønns- og arbeidsvilkår som blir benyttet. Kunden og Leverandøren kan hver for seg kreve at opplysningene skal legges frem for en uavhengig tredjepart som Kunden har gitt i oppdrag å undersøke om kravene i denne bestemmelsen er oppfylt. Leverandøren kan kreve at tredjeparten skal ha undertegnet en erklæring om at opplysningene ikke vil bli benyttet for andre formål enn å sikre oppfyllelse av Leverandørens forpliktelse etter denne bestemmelsen. Dokumentasjonsplikten gjelder også underleverandører.

Nærmere presiseringer om gjennomføring av dette kan avtales som en del av dette punkt.

Avtalens punkt 12.2 Uavhengig ekspert

Partene kan i forbindelse med inngåelsen av Avtalen oppnevne en uavhengig ekspert som angis her, med den kompetansen Partene mener passer best for Avtalen. Dette kan gjerne

være en liten liste av ulike personer, der det for eksempel både angis teknologer og jurister. Eksperten(e) og deres kompetanseområder skal angis her.

Bilag 7: Pris og prisbestemmelser

Oversikt over priser og prismodeller (Avtalen punkt 6.1)

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens Ytelse skal fremgå av bilag 7.

Drift og forvaltning av SaaS-løsning pr. mnd.

Moduler	Antall brukere	Pr. bruker	Totalpris eks. mva
Skole			
SFO			
Barnehage			
PPT			
Totalpris pr. Mnd. (overføres til Mercell)			

Pris pr. bruker skal være inkludert lagring, backup, support og vedlikehold.

Eksterne som logger seg på for å registrer, hente og revidere informasjon skal ikke være en del av kostnaden pr. bruker.

Modulene skal alltid være på siste versjon.

Leverandørens pris for Ytelser knyttet til Etablering

Beskrivelse	Enhetspris	Totalpris eks. mva.
Etablering av løsningen inkl. konfigurering etc.		
Integrasjoner		
Opplæring		
Migrering		
Total pris for etablering (overføres til Mercell)		

Leverandørens Timepriser

Beskrivelse	Timepris
Senior	
Junior	

Timepris skal oppgis i norske kroner eks. mva.

Utlegg og reisekostnader mv

Utlegg og reisekostnader skal følge statens gjeldende satser. Reisetid skal faktureres med halvparten av reisekostnaden etter Statens reiseregulativ.

Særlige prisbestemmelser:

Avtalens punkt 2.2.8 Opplæring

Priser for opplæring skal presiseres her. Priser for standardopplæring skal fremgå av Tjenestekatalogen.

Avtalens punkt 4.2.2 Avbestilling av Ytelsen

Ved avbestilling av Ytelsen skal Kunden betale:

- Oppdragsgiver/kunde skal ikke betale for ytelser utover det som er utført frem til avbestillingstidspunktet.
- Et avbestillingsgebyr som tilsvarer 10 % av det vederlaget Kunden faktisk er fakturert for Ytelsen de siste tre måneder før avbestillingen.

Avtalens punkt 6.5.1 Indeksregulering

Priser for driftstjenesten og timepriser endres hvert årsskifte tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrå sin konsumprisindeks (hovedindeksen).

Betalingsplan og betalingsvilkår (Avtalen punkt 6.2)

Betalingsplan og betalingsvilkår skal beskrives her.

- 10% av etableringskostnad ved signering av kontrakt
- 60% av etableringskostnad når Halden kommunes systemforvaltere/prosjektdeltagere får tilgang til SaaS løsningen og kan ta løsningen i bruk
- 30% av etableringskostnad når leveransen er godkjent av Halden kommune

Fakturaen skal leveres Elektronisk Handelsformat (EHF).

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 i Avtalen etter avtaleinngåelsen

Endringer som Partene er blitt enige om etter avtaleinngåelse skal fremgå av bilag 9.

Partene velger selv om de enkelte bilag som endringene gjelder også skal oppdateres med endrede tekster eller om bilag 9 skal utgjøre en komplett endringsoversikt (og ikke bare et register over hvilke endringer som er gjort).

Bilag 10: Standardvilkår for Skytjenester

Her inntas kopi av eller referanse til Standardvilkår for Skytjenester som er relevante for Leverandørens Ytelse.

Skytjenestene kan:

- Være anskaffet av Kunden uavhengig av denne Avtalen. Dette skal fremgå av bilag 3.
- Være anbefalt eller tilbudt av Leverandøren. Dette skal være beskrevet i bilag 2.
- Fremgå av Leverandørens Tjenestekatalog i bilag 7 slik at Kunden kan kjøpe tilgang til nye Skytjenester fra eller via Leverandøren i løpet av avtaleperioden.

Hvis Leverandøren som del av Ytelsen skal Overvåke Skytjenester på vegne av Kunden, skal Leverandøren sørge for at kopier av eller referanser til Standardvilkårene til enhver tid er oppdatert.

Bilag 11: Databehandleravtaler

Avtalens punkt 7.3 Databehandleravtaler

Databehandleravtale se vedlegg 1

Avtalens punkt 7.3 Overføring av personopplysninger til tredjeland

Hvis Kunden har akseptert at personopplysninger kan overføres til land utenfor EØS-området, skal Leverandøren dokumentere overføringsgrunnlaget her, se Avtalen punkt 7.3.3.1.

Bilag 12: Begreper som er definert i Avtalen

NB! Begrepsforklaringene skal ikke endres av Partene.

Begrepene benyttes i Avtalen i bestemt og ubestemt form entall og/eller flertall.

Begrep	Definisjon/forklaring	Referanse til Avtalen
Avtalen	Den generelle avtaleteksten med bilag.	1.1.2
Avslutning	Tiltak som kommer til anvendelse når en Skytjeneste skal avsluttes eller Leverandørens Ytelse i henhold til denne Avtalen helt eller delvis termineres i henhold til denne Avtalens bestemmelser om oppsigelse, avbestilling eller heving.	2.4.1
Avslutningsplan	Detaljert plan for avslutning av avtalen	2.4
DevOps	Sammensatt av Development (utvikling) and Operations (drift); en smidig systemutviklingsmetode kjennetegnet ved at driftskompetanse inngår i utviklingsteamet.	2.2.10
Etablering	Leverandørens tjenester knyttet til å gjøre Leverandørens Ytelse og en eller flere Skytjenester klare for bruk for Kunden. Etablering kan omfatte Tilrettelegging, Innføring og Godkjenningsprøve.	2.1.1 og kapittel 2.2
Etableringsplan	Detaljert plan over alle aktiviteter som inngår i Etablering av Ytelsen og en eller flere Skytjenester.	2.2.3
Forvaltning	Leverandørens Ytelser knyttet til oppfølging av en tjeneste etter Etablering. Forvaltning kan omfatte bl.a. Overvåking.	2.3
Forvaltningsfasen	Perioden fra Leveringsdag for første Etablering og til Avtalen avsluttes.	2.3.1
Forvaltningsdokument	Dokument som inneholder oversikt over alle tjenester som er under Forvaltning, og oversikt over Leverandørens Ytelser knyttet til tjenestene, med lenker til dokumentasjon og annen informasjon Kunden skal ha tilgang til i henhold til Avtalen.	2.3.2
Godkjenningsprøve	Kundens undersøkelse av at Ytelsen og en eller flere Skytjenester fungerer i overensstemmelse med det som er avtalt før de tas i bruk av Kunden.	2.2.12
Innledende og generell plan	Plan som inneholder aktiviteter og sammenhenger mellom aktiviteter på et overordnet nivå og som foreligger på kontraktsinngåelsestidspunktet.	Bilag 4
Innføring	Aktiviteter for å forberede Kunden på å ta i bruk Skytjenesten. Innføring kan omfatte opplæring, rutineutvikling, organisasjonsutvikling mm	2.2.2
Kunde	Part i Avtalen som skal mottar Leverandørens Ytelse og benytte Skytjenestene.	Forsiden
Leverandør	Part i Avtalen som leverer Ytelser knyttet til Etablering og Forvaltning av Skytjenester og i noen tilfeller også selve Skytjenestene.	Forsiden
Leveringsdag	Den dagen en Skytjeneste er godkjent og klar til å tas i bruk av Kunden.	2.2.11
Leveringsfrist	Det avtalte tidspunktet for ferdigstilling av Ytelsen til Kundens Godkjenningsprøve og eventuelle andre frister for levering av Ytelsen som Partene har avtalt i bilag 4 eller i Etableringsplanen.	9.5.3.1
Overordnet Fremdriftsplan	Overordnet plan hvor aktivitetene i planen er blitt lagt ut i tid, slik at det er mulig å styre fremdrift ut fra planen.	2.1.4
Overvåke eller Overvåking	Tjeneste som inngår i Forvaltning som innebærer at Leverandøren ved hjelp av release-notes, forretningsplaner og annen informasjon som han har tilgang til gjennom sitt avtaleforhold til Skytjenesteleverandøren holder seg oppdatert på Skytjenesteleverandørens planer om endringer i funksjonalitet, Standardvilkår og annet som kan få betydning for Kundens bruk av Skytjenesten og varsler Kunden om endringer som er av betydning for Kunden	2.3.5
Part	Leverandøren eller Kunden	Forsiden
Samhandlingsplan	Prosedyrer for hvordan partene skal samarbeide i avtaleperioden, herunder prosedyrer for bestilling fra Tjenestekatalogen.	2.3.3

Skytjeneste	Programvare, infrastruktur og dataressurser levert på Standardvilkår som en tjeneste (as a Service) levert over nett, vanligvis internett.	1.1.2
Skytjenesteleverandør	Den som produserer Skytjenestene og som har fastsatt Standardvilkårene.	1.1.2
Standardvilkår	De vilkår som en Skytjenesteleverandør eller en leverandør av standardløsninger legger til grunn for bruken av sin tjeneste. Standardvilkårene omfatter alle vilkår knyttet til Kundens bruk av tjenesten. Standardvilkårene skal fremgå av bilag 10.	1.1.2
Systemlandskap (Kundens)	Infrastruktur og systemer som det som anskaffes skal inngå i og fungere sammen med.	1.1.2 og bilag 3
Særskilt sikkerhetsløsning	Teknisk løsning som har som formål å øke informasjonssikkerheten, som er fysisk adskilt fra Skytjenesten og ikke kan nås fra denne.	2.2.7
Tilrettelegging	Aktivitet for å etablere Skytjenesten (gjøre den klar til bruk for Kunden). Tilrettelegging kan bl.a. omfatte tilpasninger og/eller integrasjoner, tilleggsfunksjonalitet og konvertering av data.	2.2.1
Tjenestekatalog	Oversikt over tjenester som Kunden kan bestille fra Leverandøren, med priser og eventuelle betingelser. Tjenestekatalogen er en del av bilag 7.	Bilag 7
Tjenestenivå	Krav til tilgjengelighet, kapasitet osv som en tjeneste skal oppfylle. Hvis kravene ikke er oppfylt, skal Kunden få kompensasjon.	2.3.1 og 9.5.4 og bilag 5
Virkedager	De dagene som ikke er lørdager, søndager og offentlige høytids- og helligdager, og heller ikke jule- og nyttårsaften.	Flere steder ifm frister
Ytelse	Den eller de ytelser som Leverandøren er ansvarlig for og skal levere i henhold til Avtalen.	1.1.1

Bilag 13: Andre bilag

Her inntas eventuelle andre bilag.