

Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon

Leverandøren skal beskrive sin løsning (Leverandørens løsningsspesifikasjon) i forhold til Kundens kravspesifikasjon i bilag 2. Dette gjøres ved å ta utgangspunkt i den overordnede kravtabellen i bilag 1 som Kunden har fylt ut. I tillegg må de relevante punkter nedenfor fylles ut.

Avtalen punkt 2.2.10: Driftstest av programrettelser, nye programmer og nye versjoner

Retningslinjer for driftstest:
(Fylles ut dersom dette ikke er inntatt i driftsspesifikasjonen)

Avtalen punkt 4.8: Tilbudsplikt

Følgende omfattes/omfattes ikke av felles produksjonsmiljø:

Avtalen punkt 6.1: Kompetanse

Spesielle kompetansekrav som stilles til Kunden:

EØS 059 – 2011

Drift av telefonsentraler og ekspedientstøtte- og kontaktsenter til Bergen
kommune

Bilag 3

til konkurransegrunnlaget

Kundens tekniske beskrivelse

Juni 2011

Innhold

Innhold	2
1 Innledning	4
1.1 Forutsetninger	4
1.2 Strategiske mål for telefoni	4
1.2.1 Prinsipper og mål.....	4
1.2.2 Tjenester.....	4
1.2.3 Forutsetninger og systemkrav.....	5
1.2.4 Krav til organisering og drift.....	5
1.2.5 Ekspedientstøtte og kontaktsenter.....	6
2 Relevante deler av Bergen kommunes plattformer	7
2.1 Om Bergen kommune	7
2.1.1 Noen nøkkeltall.....	7
2.2 Bergen kommunes transportnett	7
2.2.1 Soneinndeling.....	8
2.2.2 Kantnett.....	8
2.2.3 Redundans.....	8
2.3 Klient- og systemplattformer	9
2.3.1 Pc-klienter.....	9
2.3.2 Mobile terminaler.....	9
2.3.3 Tjenesteplattform.....	9
3 Telefoninett	10
3.1 Nåværende løsning telefoni	10
3.1.1 Beskrivelse av Bergen kommunes eksisterende telefoninett.....	10
3.2 Nytt telefoninett	12
3.2.1 Strategiske målsettinger.....	12
3.2.2 Tekniske føringer.....	13
4 Ekspedientstøtte og kontaktsenter	16
4.1 Nåværende løsning ekspedientstøtte og kontaktsenter	16
4.1.1 Ekspedientstøtte.....	16
4.1.2 Kontakt-/anropsenter.....	16
4.2 Ny løsning ekspedientstøtte og kontaktsenter	17
4.2.1 Generelle krav til løsning for ekspedientstøtte.....	17
4.2.2 Kontakt-/anropsenter.....	17
5 Prismodeller	19
6 Tjenestekvalitet og drift	20
6.1 Oppetidskrav (SLA) – jf. 3.8	20
6.2 Administrasjon / overvåking	20
6.3 Servicedesk og tjenestekvalitetsavtale	20
7 Systemkrav til ønsket løsning for hele konkurransen	22
7.1 Porteføljeadministrasjon og automatisk datautveksling	22
7.1.1 Kundeportal.....	22
7.1.2 Automatisk datautveksling.....	22
7.1.3 Prosess- og dataflyt for endringer av persondata i BKs systemer.....	22
7.1.4 Informasjon om ansatte/brukere.....	23
7.1.5 Overføring av kostfordelings- og faktureringsinformasjon fra administrasjonssystem.....	24
7.2 Generelle krav til integrasjoner med Bergen kommunes systemer	25

7.2.1	Krav 1 - oppfylle WS-I Basic Profile 1.1	25
7.2.2	Krav 2 - vedrører proxy	25
7.2.3	Krav 3 - vedrører orkestrering	25
7.2.4	Krav 4 - vedrører tjenesteregister	25
8	<i>Sikkerhet og sensitiv informasjon</i>	26
9	<i>Gjennomføring</i>	27

1 Innledning

1.1 Forutsetninger

Dette dokumentet (Bilag 3) gir en beskrivelse av nåværende løsning, samt de spesifikke strategier og føringer og eventuelle forbehold som ligger til grunn for de ulike delene av forespørselen og for ønsket leveranse.

Oppdragsgiver gjør oppmerksom på at Leverandøren ikke skal besvare Bilag 3 som eget dokument. Dokumentet gir den teknisk plattform som ligger under, men kan forbigås av, krav i *Bilag 1 - Kravspesifikasjon*.

1.2 Strategiske mål for telefoni

Bergen kommune skal levere gode tjenester til innbyggerne og har derfor behov for en telefoniløsning som oppfyller:

- publikums behov for fleksibel og effektiv tilgang til kommunale tjenester
- kommunens behov for effektive løsninger som støtter moderne arbeidsprosesser, inkludert mobile brukere og hjemmekontor
- kravet til stabile og sikre løsninger med høy tilgjengelighet
- effektiv og rasjonell administrasjon av system og kvalitetssikrede bestillings- og driftsrutiner

1.2.1 Prinsipper og mål

1. Økt tilgjengelighet til kommunens tjenester for publikum og ansatte
2. Utvidet støtte for mobile (ikke-kontorbaserte) tjenester
3. Fleksibel tjenestetilgang
4. Samme tjenestetilbud for hele kommunen
Alle lokaliteter integreres med felles tjenestetilbud, også de som i dag er frittstående.
5. Samme tjenestetilbud for alle plattformer
Fasttelefon, mobiltelefon
6. Integrasjon mellom fast- og mobiltelefoni
Mobile terminaler skal kunne framstå utad som «fasttelefoner». Systemene skal ha samme informasjon om og tilgjengelighet til begge.
7. Forenkling og standardisering av utstyrstilbud
8. Lette og åpne integrasjoner
Lett tilpasning til endrede behov, til utvikling innenfor tjeneste- og utstyrstilbud – ulike element som inngår i systemstakken som leverer en tjeneste skal kunne skiftes uten å berøre resten.
9. Sikkerhet
Som strategisk viktig basistjeneste må den sikres høy tilgjengelighet generelt, og noen samfunnsviktige tjenester har spesielle sikkerhetsbehov (brannvesenet, legevakten), tilsvarende for rådhuset, kemneren, IKT-drift.

1.2.2 Tjenester

Tjenestetilbudet skal være tilgjengelig for alle kommunens enheter og ansatte, både eksisterende og nye tjenester.

1. Sentralbord og ekspedientstøtte
Effektiv formidling av henvendelser gjennom god tilgang til og informasjon om tilgjengelige

ressurser (organisasjons- ansvars- og kompetansestruktur – avdelinger, personer), både ved direkte henvendelser og når man ikke har nådd fram.

2. Kontaktsenter
Mer omfattende og kompleks tjeneste for administrasjon av henvendelser fra flere kanaler (telefon, e-post, kommuneportalen, SMS etc).
3. Adressebok/katalogtjeneste
4. Kalender og fraværs-/tilgjengelighetsinformasjon
5. Samarbeidsverktøy, gruppevareløsning
6. Samordnede kommunikasjonstjenester

1.2.3 Forutsetninger og systemkrav

For at Bergen kommunes tjenestemål skal kunne nås, må følgende forutsetninger legges til grunn:

1. Det er avgjørende for å oppnå ønsket tjenestenivå og -kvalitet at infrastrukturtenestene er fullt integrert med systemer som:
 - brukerkatalog
 - intern telefonkatalog
 - kalender- og gruppevareløsning for fraværsmarkering og -visning.
2. Automatisk dataflyt
 - for endringer i organisasjonsstruktur (Agresso)
 - for endrede tilsettingsforhold (personalsystem, ERV)
3. Integrasjon med brukerkatalog og personalsystem er også en forutsetning for korrekt automatisk fakturering.
4. Det ønskes en videreutviklet integrasjon mellom mobile terminaler og hussentral, slik at disse også kan framstå utad som «fasttelefoner».
5. Bergen kommune ønsker å inngå en samlet avtale for drift av all telefoni i kommunen.

1.2.4 Krav til organisering og drift

Telefontjenestene skal drives mest mulig kostnadseffektivt for alle deler av kommunen, og de skal optimaliseres også på tvers av tjenesteområdene.

1. Forbedre tjenestetilbudet
 - Alle brukere skal tilbys alle tjenester
 - Mest mulig likt tjenestetilbud for fast- og mobiltelefoner
2. Forenkle driften og konsolidere det store antallet sentraler
 - Frittstående sentraler avvikles
 - Eldre utstyr avvikles
3. Framtidig drift baseres på den nye moderne IP-infrastrukturen
4. Redusere Bergen kommunes teletrafikkostnader ved å integrere trafikken fra de frittstående sentralene i enterprisenettet ved overgang til IP-telefoni, slik at de ikke trenger egne bylinjer.
5. Gjennomføre en utstyrstandardisering for både terminaler og sentraler.

For at Bergen kommune skal kunne benytte seg av, følge opp og evaluere leveransene, må følgende oppfylles:

- Administrasjons-, rapporterings- og faktureringsystem må være tilpasset Bergen kommunes struktur og rutiner (som Bergen kommunes kompliserte fullmaktstruktur med et par tusen ansvarssteder, med hyppige person-, kontakt- og adresseendringer).
- Skal strukturen kunne vedlikeholdes, må det etableres mest mulig automatiske rutiner mellom Bergen kommune og leverandør.
- Det må etableres en kundeportal for status, pågående leveranser, feil, bestilling, rapportering, inventarisering etc

1.2.5 Ekspedientstøtte og kontaktsenter

Bergen kommune ønsker å anskaffe én løsning for ekspedientstøtte og kontakt-/anropssenterløsning. Bergen kommune ønsker ett system som dekker behovene både for ekspedientstøtte og kontakt-/anropssenter. Løsningen skal kunne tilbys alle kommunens ansatte og enheter.

Kontakt-/anropssentertjenester for Bergen kommune skal være en naturlig del/utvidelse av ekspedientløsningen. Spesielt skal den dekke behovene til Bergen kommunes Informasjonssenter med opplysning av kommunens mange tjenester, og videreføre de kontaktsentre som allerede er etablert i kommunen.

Det er et mål for denne forespørselen at alle lokaliteter, også de som i dag ikke er integrert, skal få samme tjenestetilbud. Sentralbord og kontaktsenter må kunne fungere sammen, bl.a. slik at sentralbord kan sette anrop direkte inn til menyvalg i de ulike kontaktsentrene (for eksempel ved bruk av kortnummer).

Alle kontaktsenter skal i avtalen håndteres som én kunde, bl.a. skal det sikres at alle bruker samme versjon av systemet.

Det er også et mål å kunne tilby mobiltelefonbrukerne (p.t. minst 4000) de samme tjenester som i dag er i fastnettet.

2 Relevante deler av Bergen kommunes plattformer

2.1 Om Bergen kommune

Bergen kommune har innenfor alle områder i denne anskaffelsen hatt en betydelig endring i bruksmønster. Vi viser til noen eksempler i våre nøkkeltall.

Bergen kommune forventer en utvikling hvor bruken av IKT vil fortsette å øke innenfor en rekke sektorer. Gjennom satsning på elektronisk selvbetjening for innbyggere har en lagt til rette for en døgnåpen forvaltning. Utviklingen innenfor helsesektoren, legevaktjenester, brannvesen, beredskap og andre samfunnskritiske tjenesteområder, driver både forventninger og krav videre i et relativt høyt tempo. Slike enheter har alt i dag døgnkontinuerlig drift alle dager og er avhengig av at alle telekommunikasjonsløsninger fungerer godt. Bergen kommune har daglig tusenvis av pålogginger i våre gjestenettsoner fordelt rundt om i hele kommunen. Bruken av IKT i pedagogisk sammenheng i grunnskolen har vokst kraftig og gjør at det er et stort behov for økt båndbredde på de aller fleste områder.

Tjenesteutfall, kapasitetsbegrensninger og forsinkede leveranser kan føre til alvorlige konsekvenser for et stort antall brukere, og dernest til betydelige samfunnsmessige konsekvenser.

2.1.1 Noen nøkkeltall

Ca 20 000 registrerte brukere i administrativt nett og sikker sone

- Ca 30 000 registrerte brukere i grunnskolen (elevkonti)
- Ca 20 000 PC'er
- Ca 103 000 henvendelser til Helpdesk i 2010
- Ca 560 lokaliteter med telelinje (ca 650 brukersteder totalt)
- Ca 146 lokaliteter med trådløse nettverk (WLAN) med ca 1420 aksesspunkt
- Samtlige lokaliteter har trådløst gjestenett
- ca 2.000 (topp) samtidige brukere daglig tilknyttet trådløse nettverk
- Ca 550 servere i datasenter inkl virtuelle
- Lagring (i bruk)
 - 80 TB data SAN
 - 100 TB backup
- Ca 150 databaser (110 Oracle og 40 MS SQL)

Vi viser til øvrige bilag for ytterligere nøkkeltall knyttet til antall telefonbrukere, apparater, samtaler og lignende.

2.2 Bergen kommunes transportnett

Bergen kommune har en sentralisert tjenesteproduksjon hos IKT Drift hvor samtlige servertjenester er lokalisert. Ca 560 lokaliteter er tilknyttet datasenteret med varierende kapasitet. Danettverket i Bergen kommune er hovedsakelig delt inn i adskilte hovednett: Sikker sone (Helse og sosial, underlagt personvernregulering), administrativt nett, undervisningsnett og gjestenett. I tillegg kommer en del tekniske nett for skrivere, låsesystemer, vannkvalitetsmålinger, basestasjoner for trådløst nett etc.

Nettverket er i dag basert på en lag3-arkitektur med MPLS i transportnettet. Alle lokaliteter er individuelle rutede instanser i nettet. Hele nettet inneholder kvalitetsfunksjoner som tjenestekvalitet

(QoS), båndbreddeforming osv. Transportnettets skal således være forberedt på leveranse av ulike typer trafikk (data, tale, video med mer) med ulike kvalitetskrav.

Infrastrukturen er realisert som et rutet MPLS-nett, med fiber og DSL-samband til lokasjonene.

Kommunens transportnett består av:

- Fibersamband til ca 180 lokaliteter med 100 Mb/s, og en håndfull 1Gb/s.
- SDSL 4 – 8 Mb/s til i underkant av 400 lokaliteter.

Alle lokaliteter er realisert med linjer levert fra TDC. Sonemessig er klientene fordelt på administrativt nett, elevnett og sikker sone. For sistnevnte har Bergen kommune initiert en prosess for å trekke denne inn i kjernen på datasenteret og flytte klientene over i administrativt nett.

Telefoni er realisert i det administrative nettet, men isolert til en egen IP-blokk, og er således isolert med tanke på dhcp, brannvegsregler etc.

2.2.1 Soneinndeling

IP-nettene er inndelt innenfor de individuelle sonene der det vil gi funksjonsmessig positivt resultat. For eksempel er Byggteknisk sone inndelt i 4 undersegment, for å plassere byggtekniske komponenter inn i logiske avgrensninger, og kunne gi kontrollert tilgang til disse i grupper. For eksempel kan man lett gi tilgang til alle SD-anlegg i Bergen kommune i brannvegger ved at disse er gruppert logisk. Disse inndelingene er matematisk beskrevet.

Nettene som ikke er inndelt slik, er utplassert med /24-nett. Det er også satt av et ekstra /24-nett pr. lokasjon slik at man kan flytte nett rundt ved behov dersom man har mer enn 250 klienter på en lokasjon. Primær- og reservenetten er separat inndelt i 1024-blokker og kan rutes separat.

VLAN-strukturen er angitt fra 10 til 90:

Sone	VLAN nummer
1 – ADM	10-19 10 - Trådbundet 11 – IP-tlf trådbundet 12 - Trådløse klienter 13 – IP-tlf trådløs
2 – ELEV	20-29 20 - Elev 21 - Elev trådløs
3 – GJEST	30-39
4 – TECH	40-49
5 – BYGG	50-59
6 – PRINT	60-69
7 – SIKKER	70-79
8 – VPN	80-89

2.2.2 Kantnett

Bergen kommunes kantnett er basert på HP Procurve-utstyr. Kjernen i datasenteret, og mottakspunkt for transportnettets, er realisert med 2 stk Cisco 6509 rutingsvitsjer. Eksterne enheter benytter en avgrenset rekke HP-svitsjer, fra 2600- til 5400-serie svitsjer.

2.2.3 Redundans

Redundans mot datasenteret er realisert med separat fiber med separate føringsveier inn i bygget og termineres på separate leverandør-rutere, såkalt "resilience-redundans".

Redundans til Bergen kommunes øvrige lokasjoner etableres på forskjellig nivå. Noen lokasjoner er knutepunkt og har behov for fiber-redundans, mens andre fiber-lokasjoner vil kunne benytte redundans vha DSL-linje.

2.3 Klient- og systemplattformer

2.3.1 Pc-klienter

Bergen kommune har i dag omkring 19 000 pcer. Disse har Microsoft Windows XP SP3 som operativsystem, og Microsoft Office 2003 som kontorstøtteplattform. Det pågår et oppgraderingsprosjekt som i løpet av 2011 vil løfte disse til Windows 7 SP1 og MS Office 2010.

BKs elev-/undervisningsnett er i støpeskjeen, og vil i løpet av denne avtalens levetid kunne bli plattformnøytral og basert på åpne standarder og plattformer.

Det forventes at en voksende del av BKs brukere vil kunne gå over til lettere og rimeligere plattformer, spesielt mobile terminaler.

Tilbudt programvare (hvor relevant) skal fungere mot BKs hovedplattformer, men i størst mulig grad være plattformuavhengig. De indikerte utviklingstendensene, merk pkt. 2.3.2 Mobile terminaler, gjør dette spesielt viktig. Eventuelle avvik og begrensninger skal tydelig tilkjenngis i Bilag 2.

2.3.2 Mobile terminaler

Bergen kommune har i dag omkring 4 000 mobile terminaler, hovedsakelig mobiltelefoner. En stor og voksende andel av disse er smarttelefoner. Mesteparten er Symbianbaserte Nokiatelefoner, men Nokias endrede plattformstrategi reduserer Symbians betydning. Et mindre antall er basert på Microsoft Mobile, som er på vei ut da plattformen er død. Android-baserte enheter utgjør et stort og økende antall, og vil bli Bergen kommunes standardplattform for mobile terminaler.

Som indikert i avsnittet over, forventes det at en voksende del av BKs brukere vil kunne gå over til mobile terminaler, fra smarttelefoner til nettbrett og lignende utstyr.

Tilbudt programvare (hvor relevant) skal støtte BKs hovedplattformer Symbian og Android, men i størst mulig grad være plattformuavhengig. Eventuelle avvik og begrensninger skal tydelig tilkjenngis i Bilag 2.

2.3.3 Tjenesteplattform

Bergen kommunes serverplattform er Microsoft Windows Server 2008 og SuSE Linux Enterprise Server SLES v. 11.

Microsoft Exchange 2010 er BKs plattform for e-post og kalenderinformasjon.

Bergen kommune arbeider med å etablere plattform for samordnet kommunikasjon. Det utprøves løsninger basert på Microsoft Lync og ALUs My Teamwork/My Instant Communicator, og det sees derfor både på integrasjoner med kontorstøtteløsning (MS Office 2010), med mobile terminaler (Android, Symbian) og med telefoniplattform.

Ny telefoniløsning vil være sentral for å tilby alle brukere et fullt sett av samordnede kommunikasjonstjenester. Konsolidering av telefonsentralene skal bygge på denne forutsetningen.

3 Telefonnett

3.1 Nåværende løsning telefoni

Telefoniløsningen i Bergen kommune består generelt av følgende områder:

- Fasttelefoner
- Mobiltelefoner
- Anropsenter Puls (tidl. Consorte Puls)
- Ekspedientstøtte Unite (tidl. Consorte Unite)
- Nokia integrasjonsløsning mellom mobil og hussentral

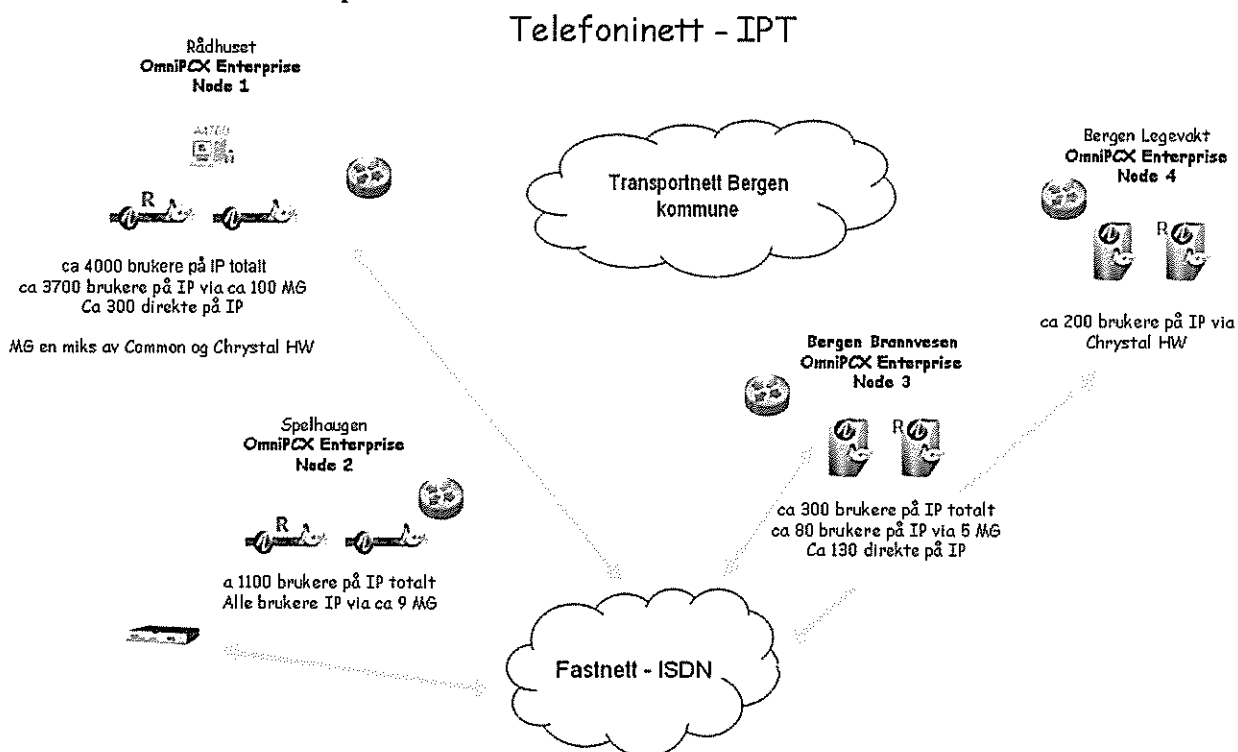
Unite-løsningen, levert av Intelcom, er en ekstern køhåndtering av sentralbordfunksjon. Innkommende telefoner til f.eks. sentralbordet på Rådhuset, 05556, og Helpdesk på IKT Drift (99 99), rutes via Consorte i Oslo og kommer inn igjen til Bergen kommune via dedikerte linjer fra Banetele.

Nokia integrasjonsløsning mobil-fasttelefon er en ny løsning i pilot-fase. Dette er en løsning hvor en Nokia E-serie telefon har et klient-skall, ICC (Intellisync Call Connect) som sørger for at utgående samtaler fra mobiltelefonen rutes via fasttelefonettet og samtalen viser et fasttelefonnummer. Innkommende sørger løsningen for at alle oppringinger til fasttelefon-nummeret går til mobiltelefonen. Dette brukes av NAV-ansatte og oppsøkende tjenester som har behov for ett mobilt telefonapparat uten å oppgi sitt mobilnummer. Brukeren kan på mobiltelefonen skifte mellom Bedrift-modus, hvor tjenesten er aktiv, og Privat-modus, hvor samtalen går direkte i mobilnettet.

3.1.1 Beskrivelse av Bergen kommunes eksisterende telefonnett

BKs telefonnett består av tre deler: Et IP-basert enterprisenett, et eldre Alcatel 4400-nett og et større antall frittstående sentraler.

3.1.1.1 Det IP-basert enterprisenettet



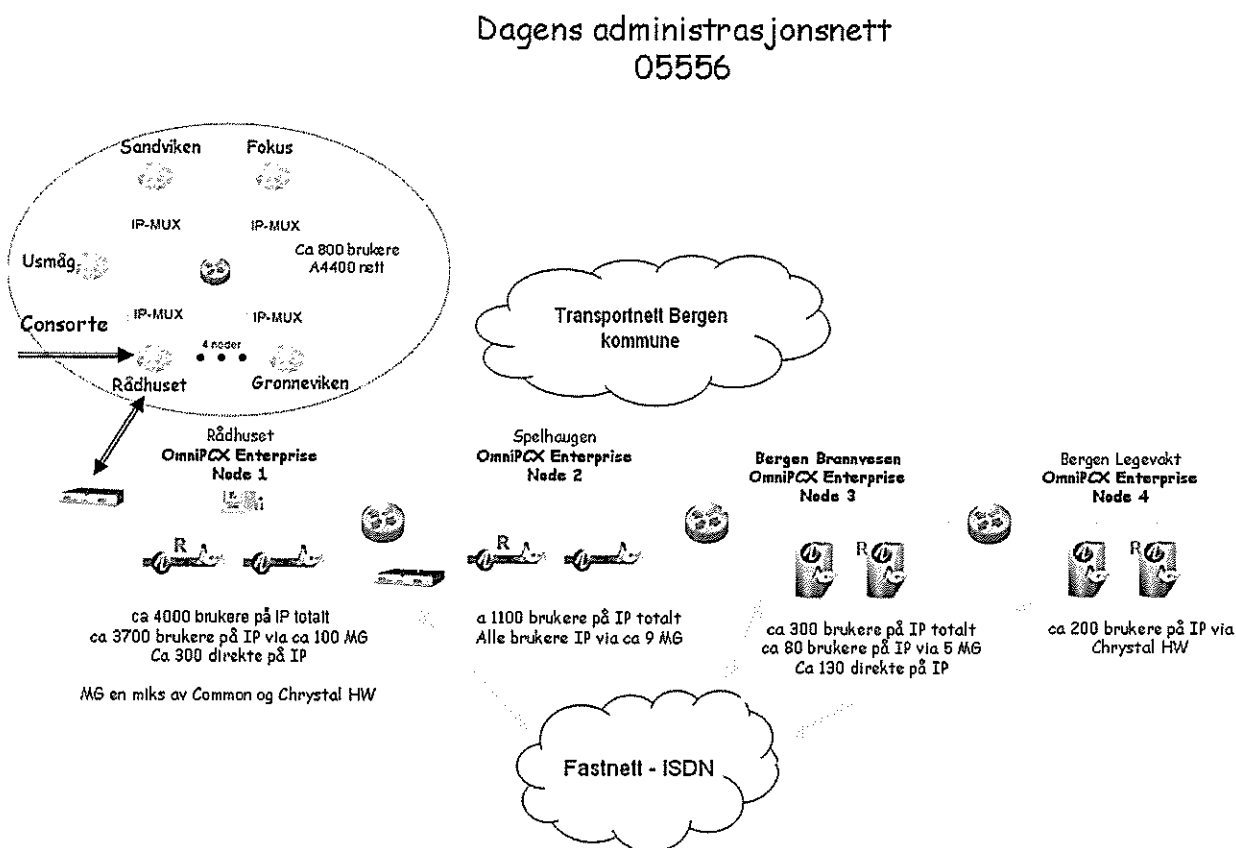
Kjernen i Bergen kommunes telefoniinfrastruktur er et IP-basert Alcatel-Lucent enterprisenett med totalt ca. 4000 brukere:

- 2 dupliserte hovednoder Alcatel OmniPCX Enterprise Communication Server plassert hhv. på Rådhuset og i driftsenteret på Spelhaugen (ca. 4000 brukere, programvareversjon 9.1). Dette har en kapasitet på ca. 100 000 brukere.
- 2 dupliserte noder hos hhv. Bergen Brannvesen (ca. 300 brukere, programvareversjon 9.1) og Bergen Legevakt (ca. 200 brukere, programvareversjon 9.0).
- Til dette nettet er det tilknyttet ca 100 lokaliteter via mediagateways (MG) med ca. 3700 brukere.

3.1.1.2 Resterende Alcatel 4400-nett

Det er et Alcatel enterprisenett med 5 Alcatel 4400 sentraler med programvareversjon 5.0 Ux, samt et antall utskutte hyller som henger på disse. Det er benyttet noen IP-mux-enheter fra RAD for å emulere 2 Mb/s samband (PRI) mellom noen av 4400-sentralene over datanettet. RAD-utstyret emulerer G.703-grensesnitt over IP, med ca 2,5 Mb/s trafikkstrøm. De resterende er koplet via integrerte IP-kort for Alcatel-sentraler (Crystal-kort). Dette nettet har ca. 800 brukere. Det er koplet sammen med IP-nettet, og får sine bylinjer fra det.

3.1.1.3 Samlet skisse hele enterprise-nettet



3.1.1.4 Frittstående sentraler

Det er kartlagt omkring 230 frittstående mindre sentraler med hovedtyngde Alcatel (Astrum, Goldstar, Alcatel 4200 og lignende) og 250 lokaliteter uten kjent informasjon om sentraler. Disse har ca. 6000 brukere. Informasjonen om disse er mindre god enn for de integrerte sentralene. Se Bilag 1F *Lokaliteter som skal konsolideres*.

3.1.1.5 Drift

Driften av sentralene er i dag delt mellom to firma, for hhv. enterprisenettet og de frittstående sentralene. Avtalen har utløp senest 31. desember 2011. De samlede kostnader årlig er kr 6 mill som fordeler seg noenlunde jevnt mellom drift og utstyrkjøp.

For enterprisenettet har BK i dag en avtale med Telecom Bergen AS for støtte og service på telefonsentralene, i hovedsak Alcatel OminPCX Enterprise og 4400 sentraler med tilhørende telefonapparatene. Avtalen gjelder drift på dagtid (ca 75 %), samt heldøgnstøtte til Legevakten og utvidet utrykningstid til andre vaktsted, drift av administrasjonssystem inkludert intern telefonkatalog, og tilgang til beredskapslager og depottjenester (reservedeler o.l.). Her er det registrert et snitt på knapt 315 saker per kvartal. Enterprisenettet administreres via OmniVista 4760.

Bergen kommune har en tilsvarende avtale med Profitek AS for støtte og service på de frittstående og i hovedsak mindre telefonsentralene som benyttes ved sykehjem, skoler og små enheter som ikke er tilknyttet kommunenettet (dvs. utenfor nummerseriene 5556 xxxx og 5553 xxxx).

3.1.1.6 Dagens kategorisering av sentralene når det gjelder tjenestekvalitet

	Legevakt Brann Vaktsentral	Sykehjem med døgnbehandling	Rådhuset Spelhaugen	Skoler Enheter med periodisert oppetidskrav	Resten
Serviceavtale	Redundans - 24 timer	Påbegynt neste dag innen 2 timer	Redundans - 24 timer	Påbegynt neste dag.	Påbegynt neste dag.
Redundans	Skal ha egne bylinjer og nødstrøm	Skal ha egne bylinjer og nødstrøm	Nødstrøm	Skal ha egne bylinjer og nødstrøm	IP bylinjer over transportnettet

3.2 Nytt telefonnett

3.2.1 Strategiske målsettinger

Bergen kommune ønsker å inngå en samlet avtale for drift av all telefoni i kommunen.

Bergen kommune er avhengig av å kunne levere gode tjenester til innbyggerne og har således behov for en telefoniløsning som oppfyller:

- publikums behov for fleksibel og effektiv tilgang til kommunale tjenester
- kommunens behov for effektive løsninger som støtter moderne arbeidsprosesser, inkludert mobile brukere og hjemmekontor
- begges behov for stabile og sikre løsninger med høy tilgjengelighet
- effektiv og rasjonell administrasjon av system og kvalitetssikrede bestillings- og driftsrutiner

Det skal være en framtidsrettet løsning forberedt på nye tjenester, den skal være i utvikling og Bergen kommune skal tilbys nye teknologier etter som de blir tilgjengelige og interessante for Bergen kommune.

Funksjonalitet skal være tilgjengelig etter enklest mulig prismodell som ikke begrenser utvikling, og med størst mulig integrasjon mellom ulike tjenester og teknologier.

Telefonitjenestene skal drives mest mulig kostnadseffektivt for alle deler av kommunen, og de skal optimaliseres også på tvers av tjenesteområdene.

Vi ønsker en leverandør som aktivt bidrar til å oppnå målsettingene.

Valgt leverandør skal i samarbeid med Bergen kommune redusere antallet sentraler, forenkle driften, forbedre tjenestene og tilgjengeliggjøre alle telefonibaserte tjenester for alle brukere uavhengig av lokalitet.

Det er et pågående arbeid for også å gjøre disse tjenestene fullstendig tilgjengelige for brukere av mobilterminaler.

- Det store antallet sentraler konsolideres
- Eldre utstyr avvikles
- Framtidig drift baseres på den nye moderne IP-infrastrukturen.
- Alle brukere migreres over på det nye nettet

For å redusere Bergen kommunes teletrafikkostnader, er det spesielt et mål å integrere de frittstående sentralene i enterprisenettet ved overgang til IP-telefoni, slik at de ikke trenger egne bylinjer.

Det skal gjennomføres en utstyrstandardisering for både terminaler og sentraler.

Valgt leverandør skal bistå Bergen kommune som rådgiver i framtidig arbeid med å utvikle telefonitjenestene i Bergen kommune. Bergen kommune er avhengig av en jevn og tett dialog med leverandør for å få realisert løsninger for dagens og fremtidens behov.

3.2.2 Tekniske føringer

Overordnet vil Bergen kommune ha en telefonitjeneste som kombinerer stabiliteten og tjenesteomfanget i en stor konsernløsning (*enterprisekvalitet*) med integrerte og samordnede kommunikasjonstjenester. Dette må derfor sees i nær sammenheng med *Bilag 1B Ekspedientstøtte og kontaktsenter*.

3.2.2.1 Integrasjon av hele telefoninettet

Det er et mål at alle lokalitetene integreres i ett nett med felles tjenestetilbud, også de som i dag har frittstående sentraler. Alle større lokaliteter, ca. halvparten av lokalitetene med egen telefonsentral, har fibersamband. Til de mindre er det koppersamband. Se *Kapittel 2.2 Beskrivelse av Bergen kommunes transportnett* for nærmere beskrivelse av nettinfrastrukturen.

3.2.2.2 Sambandstyper

Alle IP-muxsamband skal avvikles, dagens teknologi er foreldet. Hele telefoninettet ønskes realisert over IP.

3.2.2.3 Lydkvalitet

Det er ikke ønskelig med dårligere kvalitet enn ITU-T G.711 standarden. Med lavere kvalitet vil belastningen for telefonibrukerne fort øke vesentlig.

3.2.2.4 Redundanskrav og beredskapshensyn

Redundanskrav og beredskapshensyn

Viktige samband som Rådhuset, Legevakten, Brannvesenet, Kemneren, IKT-drift Spelhaugen, vil ha spesielt høye krav til tilgjengelighet. Leverandøren bes, i tråd med konkurransegrunnlagets kap. 4.12 beskrive løsninger for slike lokaliteter.

Leverandøren bes beskrive stabilitets- og tilgjengelighetsalternativer med utgangspunkt i BKs transportnett til alle lokaliteter, og eventuelle nødvendige tiltak for å oppnå tilstrekkelig tilgjengelighet av telefoni for alle typer kommunal virksomhet, inkludert kritisk virksomhet som legevakt, kemner, IKT-drift og viktige lokaliteter som rådhuset. Spesielt ønskes beskrevet tiltak knyttet til linjemessig redundans for IP-telefoni generelt og for knutepunktlokaliteter spesielt.

Det er et krav om proaktiv overvåking av utstyr for sikre at avtalte tjenestekvalitetsmål oppnås.

3.2.2.5 *Spesielle tjenester*

Et betydelig antall lokaliteter har i dag ulike system som alarmer, overvåking m.v. som dels er knyttet til analoge linjer, og dels er svært følsomme for sambandsbrudd.

Det er også behov for trådløse telefoner (DECT). Faks er i ferd med å integreres med en nettbasert tjeneste som ikke lenger krever lokale fakseheter og linjer.

Leverandøren bes beskrive hvordan disse hensyn best kan håndteres, og om det er andre tjenester som kan kreve spesielle tiltak.

Bergen kommune ønsker i samarbeid med Leverandøren å etablere moderne, primært IP-baserte standarder for ulike alarmer, sykesignalering m.v. og ber derfor om at Leverandøren beskriver sin løsning detaljert i Bilag 2..

3.2.2.6 *Samordnede kommunikasjons tjenester*

Bakgrunn

Bergen kommune ser funksjonalitet som e-post og kalendersynkronisering kun som et første skritt på veien mot større integrasjon av kommunikasjonsløsningene med våre datasystemer. Kommende skritt vil være knyttet til integrasjon med saksbehandlings- og fagsystemer. Det er derfor viktig at tilbudt løsning bygger på åpne standardprotokoller for all kommunikasjon og integrasjon, og spesielt at den bygger på en tjenesteorientert arkitektur (SOA) og kan benytte Web services for videre integrasjoner.

En samordnet kommunikasjonsløsning kan omfatte integrasjon og automatisering av hele virksomhetens kommunikasjon, noe langt mer enn bare samordnede meldingstjenester (integrasjon av tale, faks, e-post, tekstmeldinger). I tillegg kommer sanntidskommunikasjon, tilstedeværelsesvisning/ og -administrasjon, integrasjon med e-post og kalender. Videre kan det utvides gjennom samarbeidsprogramvare som konferansefunksjonalitet, diskusjonsfora, gruppekalender, applikasjonsdeling. Mobile medarbeidere integreres gjennom alltid å kunne nås på samme nummer, og ved at samarbeidsverktøyene også kan brukes med mobile terminaler. En stor og voksende andel av BKs mobile terminaler er smarttelefoner. Mesteparten er Symbianbaserte Nokiatelefoner, men Android-baserte enheter utgjør et stort og økende antall, og vil bli Bergen kommunes standardplattform for alle typer mobile terminaler.

BKs elev-/undervisningsnett er i støpeskjeen, og vil i løpet av denne avtalens levetid kunne bli plattformnøytral og basert på åpne standarder og plattformer.

Det forventes at en voksende del av BKs brukere vil kunne gå over til lettere og rimeligere plattformer, spesielt mobile terminaler, fra smarttelefoner til nettbrett og lignende utstyr.

Krav

Bergen kommune arbeider med å etablere plattform for samordnet kommunikasjon.

Tjenestene og tilbudt programvare (hvor relevant) skal i størst mulig grad være plattformnøytrale, og spesielt støtte åpne plattformer som Android. Dagens store innslag av Symbianbaserte telefoner skal også støttes best mulig. Eventuelle avvik og begrensninger skal tydelig tilkjennegis i Bilag 2.

I en første fase utprøves løsninger basert på Microsoft Lync og ALUs My Teamwork/My Instant Communicator, og det sees både på integrasjoner med kontorstøtteløsning (MS Office 2010), med mobile terminaler (Android, Symbian) og med telefoniplattform.

Leverandøren skal bistå i utprøving av løsningene nevnt over med nødvendige integrasjoner.

Ny telefoniløsning vil være sentral for å tilby alle brukere et fullt sett av samordnede kommunikasjonstjenester. Konsolidering av telefonsentralene skal bygge på denne forutsetningen.

Leverandøren må ha erfaring med integrasjon på disse plattformene.

4 Ekspedientstøtte og kontaktsenter

4.1 Nåværende løsning ekspedientstøtte og kontaktsenter

4.1.1 Ekspedientstøtte

Med ekspedientsystem menes støttesystemer / tjenester som gjør sentralbordoperatør/ekspedient i stand til å betjene anrop som går inn til organisasjonen uten noen spesiell adressat og betjene anrop som ikke blir besvart av anropte part. Disse skal kunne informere om tilgjengelighetsstatus for de forskjellige medarbeiderne og gi både eksterne og interne brukere fyllestgjørende informasjon om organisasjonen ut fra ekspedientens tilgang til kataloger og databaser.

Det benyttes i dag en løsning levert av Intelcom (Unite) på hovedsentralbordet for å betjene hovedtyngden av brukerne innen Bergen kommune, samt eksterne anrop. Totalt er det i alt 8-10 ekspedienter.

Det er i tillegg 20 stk Alcatel A4755 i bruk på mindre enheter. Disse støttesystemene/sentralbordene vurderes erstattet:

Enhet/lokalitet	Nummer	Antall sentralbord
Åsane Barneverntjeneste	55566850	3 sentralbord
Åsane Sosialkontor	55567050	1 pc-sentralbord
Landås:Årstad Ploms	55562340	1 sentralbord
Ulsmåg Skole	55561000	1 sentralbord
Ytrebygda Sosialkontor	55561700	1 pc-sentralbord
BKB, Focus-Allehelgensgt. 2	55565650	1 sentralbord
BKB, Focus-Allehelgensgt. 2	55565600	1 sentralbord
Bystyrets Kontor	55566404	1 sentralbord
Boligavdelingen	55566576	1 sentralbord
Fyllingsdalen Barnevern	55565390	1 sentralbord
Arna Sosial (NAV Arna)	55562600	1 sentralbord + 1 pc-sentralbord
Havnevesenet	55568950	1 sentralbord
Årstad Sosial	55565050	1 sentralbord + 1 pc-sentralbord
Fyllingsdalen Sosialkontor	55565460	1 sentralbord
Bergen Parkering	55568850	1 sentralbord
Nattland Skole	53030600	1 sentralbord

4.1.2 Kontakt-/anropsenter

Bergen kommune benytter i dag en løsning levert av Intelcom (Pulse). Kontaktsenter er etablert ved flere tjenestesteder i kommunen:

- Agresso-brukerstøtte 9090
- BBB
- Bergen Brannvesen
- Bergen hjemmetjeneste KF 5310
- Etat for byggesak og private planer 6310
- IKT-helpdesk 9999
- Kemneren 53030800
- Profil-brukerstøtte 5800

- Tolketjenesten 7905 (frittstående kontaktsenter)
- Vaktentralen (frittstående kontaktsenter)

Det er vel 300 agenter i disse systemene i dag, samtidige brukere er maksimum 50, vi forventer at dette øker.

Legevakten (ikke AMK), skal også inn på ny løsning, dette må være inkludert i implementeringsprosjektet.

4.2 Ny løsning ekspedientstøtte og kontaktsenter

Bergen kommune ønsker å anskaffe én løsning for ekspedientstøtte og kontakt-/anropssenterløsning. Bergen kommune ønsker ett system som dekker behovene både for ekspedientstøtte og kontakt-/anropssenter. Løsningen skal kunne tilbys alle kommunens ansatte og enheter.

Det er et mål for denne forespørselen at alle lokaliteter, også de som i dag ikke er integrert, skal få samme tjenestetilbud. Sentralbord og kontaktsenter må kunne fungere sammen, bl.a. slik at sentralbord kan sette anrop direkte inn til menyvalg i de ulike kontaktsentrene (for eksempel ved bruk av kortnummer).

Informasjon som forteller om saksbehandler er ledig eller opptatt i telefonen må alltid være tilgjengelig for ekspedient på sentralbord enten saksbehandler er opptatt med anrop via kontaktsenter eller at anropet har kommet inn direkte til saksbehandler. Opptatt er opptatt. Det er også et mål å kunne tilby mobiltelefonbrukerne (p.t. minst 4000) de samme tjenester som i dag er i fastnettet.

4.2.1 Generelle krav til løsning for ekspedientstøtte

Ekspedientsystemet som skal anskaffes skal kunne være en del av et kundetorg. For å gi større effektivitet i forhold til innringere er de fleste ekspedientene i Bergen kommune fysisk samlokalisert i Rådhuset (BKs hovedsentralbord) og gitt slike verktøy at de funksjonelt sett kan danne kontaktsenter. Utviklingen går mot at en slik funksjon vil bli utvidet mot multikanal kontaktsentre.

Det er derfor viktig for Bergen kommune at løsning for ekspedientstøtte sees i sammenheng med løsninger for samordnet kommunikasjon.

Antallet ekspedienter og brukere må kunne økes på en enkel måte. Det er også viktig å kunne styre trafikk mot spesielle operatører som utfører enklere saksbehandling. Disse operatørene må kunne plasseres hvor som helst i telefonnettet.

Som et ledd i integrasjonsprosessen for de små frittstående sentralene, skal også disse lokalitetene koples til og sentralbordet skal kunne yte tjenester for disse.

Det benyttes et 5-sifret nummer (05556) for anrop til hovedsentralbord.

Ekspedienttjenestene skal dekke håndtering av anrop fra innringere i offentlig telefonnett og mobilnett.

Leverandøren skal presentere en løsning som gir den nødvendige funksjonalitet, fleksibilitet etc. og som kan utvikles til et fullverdig multikanal kontaktsenter.

4.2.2 Kontakt-/anropsenter

Kontakt-/anropssentertjenester for Bergen kommune skal være en naturlig del/utvidelse av ekspedientløsningen. Spesielt skal den dekke behovene til Bergen kommunes Informasjonssenter

med opplysning av kommunens mange tjenester, og videreføre de kontaktsentre som allerede er etablert i kommunen.

Leverandøren skal fremme en løsning som gir den nødvendige funksjonalitet og fleksibilitet, og kan tilby et fullt multikanal kontaktsenter der det fulle tjenestespekteret .

Leverandøren skal beskrive hvordan disse to tjenestene ses i sammenheng.

I tillegg til de ti etablerte kontaktsentrene, er det en del frittstående/uavhengige løsninger som ønskes migrert.

Bergen kommune ser muligheten for økende bruk av slike løsninger i løpet av avtaleperioden. Alle disse vil ha behov for generell kontaktsenterfunksjonalitet som sanntidsstatistikker, manuell håndtering av køer og ruting, universell kø, interaktiv talerespons (IVR), etc.

Alle kontaktsenter skal i avtalen håndteres som én kunde, bl.a. skal det sikres at alle bruker samme versjon av systemet.

5 Prismodeller

Bergen kommune ønsker at alt typisk drifts- og vedlikeholdsarbeid, inkludert feilretting, beredskapslager av utstyr, installasjon av programvarefikser og -oppgraderinger, konfigurasjon, oppretting/sletting av brukere, tilknytting, utskiftning og utplassering av apparater etc, samt brukerstøtte og rådgivning inngår i fast driftspris.

Videre gjelder følgende krav til prismodell:

- Lave kostnader ved skifte av teknologi
- Lave / ingen etableringskostnader ved nye lokasjoner
- Ingen kostnader ved flytting og omorganisering (er en del av kommunal hverdag)
- Avtakende priser over tid som følger markedstrender
- Utstyr ved overtaking/omlegging/konsolidering
- Utstyr ved senere vedlikehold
- Tjenesten ny bruker - Utstyr inkludert
- Tjenesten ny lokalitet - Utstyr inkludert

Konsolidering av sentralene og overgang til rein IP-infrastruktur, vil gi vesentlige innsparinger i driftskostnadene. Leverandøren bes beskrive en prismodell som tar hensyn til konfigurasjon ved avtaleinngåelse og effekten av gjennomføring av omleggingen.

6 Tjenestekvalitet og drift

6.1 Oppetidskrav (SLA) – jf. 3.8

Bergen kommune krever høy oppetid på telefonitjenesten, og leverandør må beskrive tjenestekvalitetsavtalen med tjenestekvalitetsverdier for de enkelte komponenter samt aggregerte nivåer.

Leverandør må tilby forskjellige tjenestekvalitetsnivå, behovene kan variere mellom ulike lokaliteter. Disse nivåene skal beskrives.

Leverandør må redegjør for hvordan levert tjenestekvalitetsnivå måles og rapporteres, og hvilke økonomiske kompensasjonsmodeller som tilbys dersom leverandør ikke overholder avtalt nivå.

Se kapittel 1.2 for Bergen kommunes overordnede mål for tjenesten.

6.2 Administrasjon / overvåking

Det kreves

- Administrasjonssystem for bruker- og nummeradministrasjon, og katalogintegrasjon mot Bergen kommunes brukerkatalog, inkludert mulighet for automatisk dataimport og kvalitetssikringsrutiner.
- System for overvåking av telefoninettet og hvordan Bergen kommune kan få innsyn i dette samt mulighet for integrasjon mot Bergen kommunes eget HP Open View system.
- System for inventarisering, utstyradministrasjon og konfigurering (sentraler, ISDN- og SIP-apparater etc).
- Dokumentasjon.
Telefoninettet skal dokumenteres, og leverandøren skal spesifisere hvilke verktøy som benyttes for å oppdatere og hente frem dokumentasjonen. Leverandøren bes redegjøre hvilke rutiner som sikrer kvalitet på dette området.

Det er et krav at leverandøren skal kunne gjøre proaktiv overvåking av alle lokasjonene og levere rapporter på oppetid, nedetid (tidspunkt og varighet) og kapasitetsutnyttelse. Leverandøren må også kunne varsle ved brudd mot lokasjoner. Med proaktiv overvåking menes at leverandøren aktivt skal overvåke hovedparametre for å sikre stabil drift og ha mulighet til å avhjelpe feilsituasjoner og gjøre tiltak før situasjonen blir kritisk. Disse målingene skal generere automatisk varsling primært til leverandør, sekundært til kunde. Det vil være ulike behov for proaktiv overvåking avhengig av viktighet og størrelse på lokasjonen.

Leverandør skal beskrive rutiner for feillokalisering og eskalering av uløste feil og problemer.

6.3 Servicedesk og tjenestekvalitetsavtale

Leverandør skal beskrive hvilke rutiner som finnes for proaktiv drift, og hvordan ev. feilmeldinger kan innrapporteres.

Gjennom en kundeportal eller lignende skal det være mulig for Bergen kommune å få innsyn i de saker som er til behandling hos leverandør, ta ut rapporter, statistikk m.v. Eskaleringsrutiner skal oppgis.

Åpningstider for servicedesk /innrapportering av feil skal oppgis og prismodeller angis.

Bestillingsrutiner og leveringstider skal beskrives for alle områder, linjer, telefoni, mobil, fasttelefon etc.

Leverandør må detaljert dokumentere forskjellige tjenestekvalitetsnivå, inkludert responstider ved feil, kategorier av feil (f. eks. normal, høy, kritisk), løsningsstider og relevante tjenestekvalitetsnivåregimer/-kjeder i egen organisasjon og overfor underleverandører. Det vil være relevant med forskjellige nivåer for forskjellige lokasjoner.

Beskrivelsen skal også omfatte hendelsesrapportering.

Det er et krav fra Bergen kommune at ferdig hendelsesrapport eller pågående statusrapport skal foreligge senest 2 virkedager etter at hendelsen oppstår.

Leverandør må redegjør for hvordan levert tjenestekvalitetsnivå måles og rapporteres, og hvilke økonomiske kompensasjonsmodeller som tilbys dersom leverandør ikke overholder avtalt nivå.

7 Systemkrav til ønsket løsning for hele konkurransen

Den følgende beskrivelse skal gjelde for alle tilbudte system så langt det er relevant.

7.1 Porteføljeadministrasjon og automatisk datautveksling

7.1.1 Kundeportal

Kundeportalen skal bl.a. gi tilgang til:

- bestilling av tjenester
- fakturering
- status informasjon for saker

For funksjoner som bestilling skal dette kunne gjøres uten manuell inntasting av relevant eksisterende informasjon om Bergen kommunes organisasjon, struktur og ansatte. Denne informasjonen skal foreligge som automatisk import fra BKs avgivende systemer (se nedenfor).

7.1.2 Automatisk datautveksling

Administrasjonssystem for leveransen skal kunne motta og utveksle data automatisk med Bergen kommunes systemer. Dette gjelder bl.a. for funksjoner som bestilling, fakturering, bruker-/nummeradministrasjon. Informasjon som konteringsstreng, persondata, organisasjonsstruktur og ansvarssted fra kommunens systemer som økonomisystemet Agresso, HR-system og Fellesdata (BKs masterdatamanagementsystem) gjøres tilgjengelig/integreres.

Denne informasjonen skal ligge oppdatert i leverandørens systemer, og må derfor utveksles systematisk og automatisk. BK beskriver nedenfor hvilke format og mekanismer som kan brukes.

7.1.3 Prosess- og dataflyt for endringer av persondata i BKs systemer

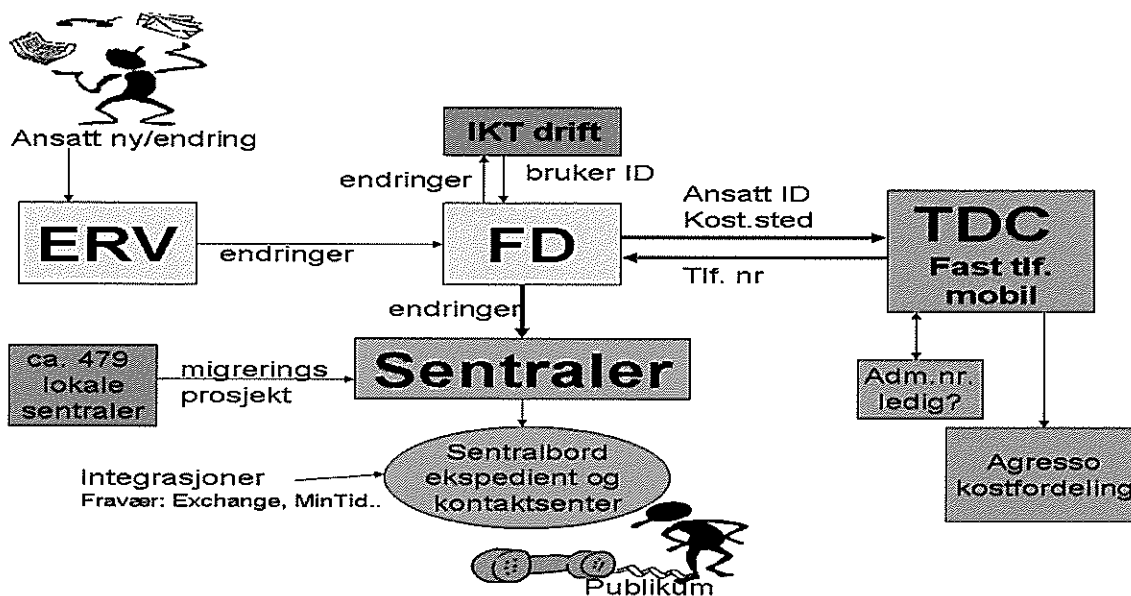
Data fra dagens løsning skal, som del av denne avtalen, overføres til ny løsning. BK har igangsatt prosesser for å rydde og kvalitetssikre data, og skal ende opp med en integrasjonsløsning som beskrevet i figur under.

Det er innført et nytt lønns- og personalsystem ERV (EDBs ressurs- og virksomhetsstyring, basert på SAP). Alle endringer i ansattinformasjon overføres fra ulike avgivende/eiersystem til kommunes master datamanagementsystem FD (Fellesdata), som igjen har integrasjoner mot mottakende/brukersystemer. Et system kan både være eier/avgiver av noen opplysninger og mottaker/bruker av andre.

Vi har i dagens løsning ikke full oversikt over hvordan alle nr. er satt opp ift. viderekobling, men skal ende opp med flyt som beskrevet i prosesser, beskrevet i eget vedlegg (Bilag 1C *Prosess samtaleflyt*). Det er igangsatt arbeid med å kartlegge og beskrive informasjonsflyt og oppsett for ulike tjenestesteder: skoler, barnehager, sykehjem, idrettsanlegg, bofellesskap. Vi forutsetter at dette er klart før implementeringsprosjektet starter opp.

Som del av tilbudet skal implementeringsprosjektet og dets hovedelementer beskrives med tidsplan. Detaljert plan for overgang til ny løsning må lages i samarbeid med ny leverandør.

Relasjonene mellom enheter og systemer som håndterer data knyttet til endringer av tilknytning/organisasjonstilhørighet for ansatte i BK vises i følgende skisse.



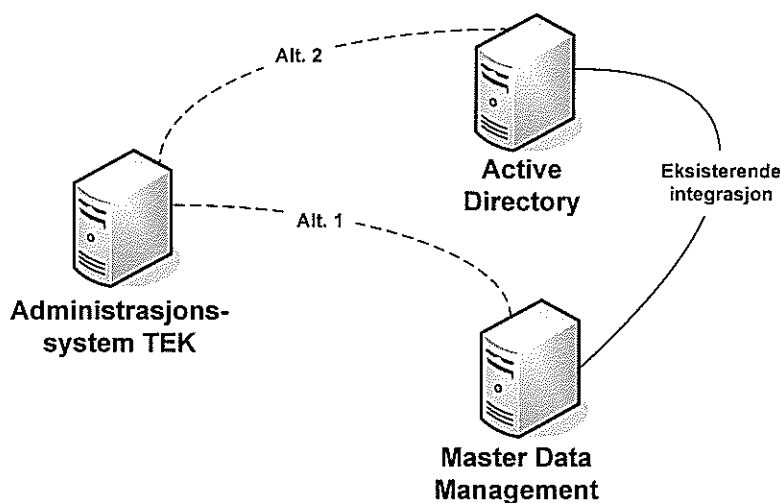
7.1.4 Informasjon om ansatte/brukere

Det er et mål at kundeportalen/administrasjonssystem for tjenestene under denne avtalen til enhver tid gjenspeiler korrekt informasjon om brukerne og de leverte tjenestene i Bergen kommune. Korrekt og oppdatert informasjon gir Bergen kommune mulighet for effektive prosesser, mindre manuelt arbeid og redusert behov for feilhåndtering knyttet til informasjon i administrasjonssystemet.

Som et minimum må administrasjonssystemet inneholde følgende informasjonselementer knyttet til brukerne av tjenester under denne avtalen:

- Person-id / rom-id
- Navn på bruker / rom eller enhet
- Organisasjonstilhørighet (byrådsavdeling/resultatenhet/tjenestested)
- Ansvarssted (kostnadssted - kontering).

For å tilføre ovennevnte informasjonselementer til administrasjonssystem for sentraler og til ekspedientstøtte-/kontaktsentersystem finnes det flere muligheter. Felles for alternativene er at Bergen kommune ønsker at informasjonstilføring skjer automatisk, dvs. at det etableres integrasjoner som overfører informasjon minimum en gang per døgn. Dette på bakgrunn av et høyt antall endringer per døgn. Følgende skisse illustrerer muligheter for integrasjoner med etterfølgende kort beskrivelse:



7.1.4.1 Alternativ 1 - Fellesdata (MDM)

Bergen kommune har etablert en løsning for Master Data Management (MDM), *Fellesdata*. *Fellesdata* er bygget som et ETL system, dvs. systemet har innebygget funksjonalitet for å ekstrahere, transformere (koble) og laste informasjon. Løsningen er bygget på Oracle og MS SQL. Det er i dag etablert mange integrasjoner mellom interne systemer (Bergen kommune), eksterne systemer og *Fellesdata*. Løsningen innehar også funksjonalitet for endringshåndtering i forbindelse med overføring av ansattinformasjon.

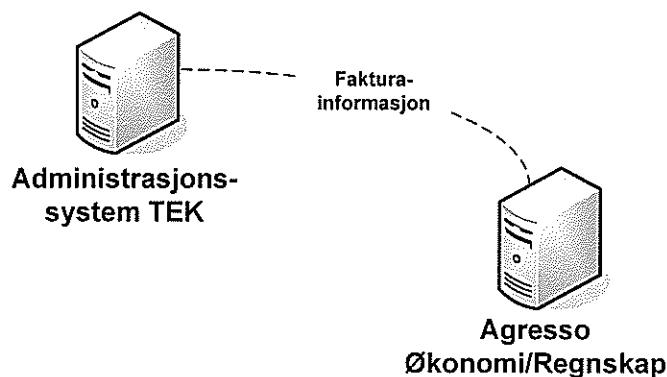
For å sikre riktig og oppdatert informasjon knyttet til ansatte er det etablert integrasjoner med *Fellesdata* både med Lønns-/HR-systemet og regnskapssystemet. *Fellesdata* tilfører deler av denne informasjonen til vårt MS Active Directory.

Datautveksling kan skje basert på bl.a. LDAP og webservices.

7.1.4.2 Alternativ 2 - MS Active Directory

MS Active Directory (MSAD) i Bergen kommune inneholder i tillegg til standard MSAD-informasjon om brukere, alle informasjonselementer som er nevnt over. Dvs. at MSAD inneholder alle nødvendige informasjonselementer for å knytte brukere, organisasjonstilhørighet og kostnadssted til administrasjonssystem for telefonsentraler og kontaktsenter. MS Active Directory blir daglig oppdatert fra Master Data Management (se egen beskrivelse under).

7.1.5 Overføring av kostfordelings- og faktureringsinformasjon fra administrasjonssystem



Bergen kommune benytter p.t. Agresso Økonomi- og regnskapssystem. For å sikre en riktig og effektiv kostfordeling og fakturering av telefonidrift og ekspedientstøtte/kontaktsenter (TEK) i Bergen kommune, må det etableres en effektiv og sikker samhandling mellom administrasjonssystem for TEK og Agresso. Denne samhandlingen skal være mest mulig automatisert.

7.2 Generelle krav til integrasjoner med Bergen kommunes systemer

Bergen kommune (BK) ønsker at leverandører av IKT-systemer og -tjenester forholder seg til arkitekturprinsippene fra Direktoratet for forvaltning og IKT (DIFI) (<http://www.difi.no/emne/ikt/it-arkitektur/arkitekturprinsipper>). Arkitekturprinsippene fremkommer i Stortingsmelding nr 19 (2008-2009), og hensikten er at disse skal bidra til bedre brukeroorientering og mer samordning på tvers av offentlige virksomheter. Dette betyr følgende:

BK ønsker at integrasjoner mellom systemer/tjenester levert som del av data- og telefonianskaffelsen og andre fagsystemer i Bergen kommune går via Bergen kommunes SOA-plattform.

BK vil realisere SOA vha Web Services der dette er mulig. Dette medfører følgende krav:

7.2.1 Krav 1 - oppfylle WS-I Basic Profile 1.1

Web Services som leveres av eksterne leverandører skal støtte spesifikasjoner i WS-I Basic Profile 1.1

WS-I Basic Profile inneholder også spesifikasjoner for (eller referanse til spesifikasjoner for):

- SOAP
- WSDL
- UDDI

7.2.2 Krav 2 - vedrører proxy

Dersom SOAP meldinger skal sendes gjennom en proxy, skal leverandørene støtte spesifikasjoner i WS-I Basic Security Profile 1.0.

7.2.3 Krav 3 - vedrører orkestrering

Orkestrering av Web Services vil i stor grad bli satt opp og utført av BK, dvs. BK vil være prosesseier. For at BK skal kunne orkestrere Web Service fra eksterne leverandører, må disse forholde seg til WS-I Basic Profile 1.1 Spesielt viktig er WSDL-spesifikasjonen.

BK benytter standarder definert av OASIS i WS-BPEL 2.0 spesifikasjonen.

7.2.4 Krav 4 - vedrører tjenesteregister

For å holde oversikt over alle tjenester (Web Services) som benyttes av BK, enten de er utviklet av BK selv eller er en del av et fagsystem, skal disse være mulig å registrere i et sentralt Service Registry på SOA-plattformen.

UDDI er et standardbasert og plattformuavhengig register og protokoll, som er laget for å offentliggjøre og finne Web Services.

Web Services fra leverandører må kunne registreres i dette Service Registry iht. OASIS UDDI v2.

8 Sikkerhet og sensitiv informasjon

Bergen kommune behandler store mengder data av forskjellig karakter i daglig virke. Det transporteres personsensitiv og forretningskritisk informasjon mellom datasenteret og de enkelte lokaliteter. Det vil gå mye informasjon mellom BKs og Leverandørens systemer i forbindelse med dataintegrasjon (brukerinformasjon, faktureringsdata m.v.). Bergen kommune stiller høye krav til Leverandøren om gode rutiner og etterlevelse av lovpålagte krav.

All trafikk i transportnettet generelt og telefonnettet spesielt samt alle identifiserende logger eller rapporter anses som Bergen kommunes eiendom, og Leverandøren har ansvar for at disse oppbevares og eventuelt slettes i samsvar med gjeldende lovverk og retningslinjer. Utlevering av denne typen data til eksterne skal bare foregå i samråd med Bergen kommune og på bakgrunn av skriftlig kommunikasjon og godkjenning.

Det er en forutsetning at kommunens leverandører følger sentrale normer som ISO/IEC 27001:2005 og ISO/IEC 27002:2005.

Det kreves at en risikovurdering gjennomføres i henhold til BKs rammeverk. Leverandør forplikter seg til å levere en dokumentert beredskapsplan for sikring av tjenesteleveransen, basert på denne risikovurderingen. Rutiner av betydning for sikkerhetsarbeid skal dokumenteres og kunne forevises. Det skal avholdes regelmessige sikkerhetsmøter mellom Leverandør og BK.

9 Gjennomføring

Leverandør må påta seg et overordnet ansvar for gjennomføring av overtaking av driftsansvar for dagens nett, og beskrive den prosjektorganisasjonen som vil bli etablert, og hvilken metodikk som benyttes ved gjennomføring.

Det må videre beskrives hvilke tiltak som skal gjøres for å foreta den nødvendige konsolidering og fornying for å integrere alle lokaliteter i ett IP-nett med felles tjenestetilbud og leveres en plan for hele implementeringsprosessen.

Hvis implementasjon av ny avtale overskrider Bergen kommunes avtaler med nåværende leverandører, bes leverandør inngå og dokumentere avtale med nåværende leverandører om tiltredelse av leveransekontrakt slik at Bergen kommune etter en gitt dato kun har ny leverandør å forholde seg til, teknisk og merkantilt, selv om ikke hele implementeringen er ferdig.

Dersom leverandør har behov for å endre IP-struktur etc, ligger ansvaret for dette på leverandøren, og dette skal detaljdokumenteres.

EØS 059-2011

**Driftstjenester telefoni og ekspedientstøtte- og
kontaktsenter.**

BILAG 4

til kontrakt

Prosjekt- og fremdriftsplan

Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan

Her inntas prosjekt- og fremdriftsplanen for leveransen. Nedenfor følger bestemmelser som henviser til frister eller endringer til dette bilaget.

Overordnet fremdriftsplan for leveransen:

Avtalen punkt 2.1.6.1: Varighet, godkjenningsperioden

Godkjenningsperiodens varighet:

(Fylles ut dersom partene avtaler annen varighet enn det som følger av avtalen)

Avtalen punkt 4.1: Varighet

Beskrivelse av etableringsfasen:

Oppstartsdag for ordinær drift:

(Dato)

Avtalen punkt 11.5.3: Dagbot ved forsinkelse

Frist det er knyttet dagbot til:

(Fylles ut dersom partene har avtalt andre frister enn de som følger av avtalen)

Andre dagbotsatser:

(Fylles ut dersom partene har avtalt andre satser enn det som følger av avtalen)

Løpetid for dagbot:

(Fylles ut dersom partene avtaler annen løpetid enn det som følger av avtalen)

EØS 059-2011

Driftstjenester telefoni og ekspedientstøtte- og kontaktsenter.

BILAG 5

til kontrakt

Tjenestenivå med standardiserte prisavslag

Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag

Innholdsfortegnelse

1	SLA og rapportering	3
1.1	<i>Oppetidskrav og responstider - tjenestekvalitetsnivå</i>	3
1.1.1	Definisjon av begrepene "tilgjengelighet" og "oppetid"	3
1.1.2	Dekningsperiode	3
1.1.3	Tjenestekvalitetsnivå	4
1.2	<i>Hendelser og avvik</i>	4
1.2.1	Rapportering	4
1.2.2	Saksbehandler	5
1.2.3	Rutiner for logging og varsling	5
1.2.4	Feillokalisering og eskalering	5
1.2.5	Proaktiv overvåkning	5
1.3	<i>Servicevindu</i>	5
1.3.1	Tidspunkt for servicevindu	5
1.3.2	Varsling av planlagt vedlikehold	5
1.4	<i>Tjenestekvalitetsrapportering</i>	6
1.4.1	Tjenestekvalitetsrapport	6
1.4.2	Samhandlingsfora og lignende	6
1.5	<i>Innsyn</i>	6
1.6	<i>Eskalering</i>	6
1.7	<i>Servicevindu for henvendelser</i>	6
1.7.1	Kontaktpunkt mot leverandør	7
1.7.2	Integrasjon mot "Remedy"	7
1.7.3	Åpningstider for innrapportering av feil	7
1.7.4	Tidsestimat for håndtering av henvendelser	7
1.7.5	Melding av feil fra enheter med høyeste tjenestekvalitet	7
1.7.6	Etablering av samhandlingsprosesser	7
2	Standardiserte prisavslag	8
2.1	<i>Prisavslag ved redusert tjenestetilgjengelighet</i>	8

1 SLA og rapportering

Leverandør må i sin løsningsbeskrivelse (bilag 2) beskrive tilbudt tjenestekvalitetsavtale med tjenestekvalitetsverdier for de enkelte komponenter, tjenester og aggregerte nivåer. Tjenestekvalitetsnivåregimer/-kjeder i egen organisasjon og overfor underleverandører skal dokumenteres.

Det vil være relevant med forskjellige kvalitetsnivåer for forskjellige lokaliteter og tjenester. Se de videre punktene for føringer for beskrivelsen.

Leverandør må redegjøre for hvordan levert tjenestekvalitet måles og rapporteres, og hvilke økonomiske kompensasjonsmodeller som tilbys dersom leverandør ikke leverer avtalt tjenestekvalitet.

Leverandør må dokumentere de tilbudte tjenestekvalitetsnivåene, inkludert:

- Responstid ved feil
- Kategorier av feil
- Løsningstider
- Eventuelle tjenestepåvirkninger fra egen organisasjon og underleverandører

1.1 Oppetidskrav og responstider - tjenestekvalitetsnivå

1.1.1 Definisjon av begrepene ”tilgjengelighet” og ”oppetid”

Med ”tilgjengelighet” menes brukernes opplevelse av at ”systemet virker” etter intensjonen, f. eks. at brukere kan ringe, agenter behandle samtaler, og at avtalte støtteløsninger og -tjenester fungerer. Tilgjengeligheten vil formelt måles som ”oppetid”.

Leverandøren skal detaljere de følgende definisjoner for de ulike tjenestene:

- Kritiske feil er feil hvor tjenestens funksjonalitet er vesentlig degradert for flere lokaliteter, eller hvor et viktig element ikke er tilgjengelig.
- Alvorlige feil er feil som gir flere brukere redusert funksjonalitet eller redusert tilgjengelighet.

1.1.2 Dekningsperiode

Dekningsperiode er relatert til åpningstid for BKs virksomhet og tjenester.

Standard	kl. 07.00-15.30
Utvidet	kl. 07.00-17.00/20.00 Utvidet dekningsperiode skal også kunne initieres på en ”per dag” basis, knyttet til spesielle behov/tiltak/hendelser.
Kritisk	24/7 support.

EØS 059-2011

Bergen kommune krever høy oppetid på alle kjernesystem og -tjenester som leveres til kommunen gjennom denne anskaffelsen. Tilgjengelighet for enkeltlokalteter/-instanser vil avtales i henhold til behov og tilbudte nivå. Leverandøren skal tilby avtalenivå som minimum oppfyller følgende inndeling og krav.

1.1.3 Tjenestekvalitetsnivå

Avtalenivå	<i>Kritisk</i>	<i>Høy</i>	<i>Normal</i>
Innhold	24/ 7/365 support. Hendelsesrapport leveres.	07-17 (20) / 5 support. Hendelsesrapport leveres.	Standard eller utvidet åpningstid.
Responstid for en større feil i løpet av tjenestetiden. Feil kategorisert som kritisk eller alvorlig.	< 30 minutter	< 1 time	< 3 timer
Snittid for løsning for en større feil som oppsto i løpet av tjenestetiden. Høyest alternativ for utrykning til stedet.	< 2/4 timer Løsningstid uavhengig av tidspunkt for innmelding.	< 3/5 timer	< 4/6 timer
Responstid for en mindre feil i løpet av tjenestetiden	< 2 timer	< 4 timer	< 6 timer

Ved gjentagende feil skal feilkategorien oppgraderes til høyere nivå. For at feil skal oppgraderes til høyere nivå skal det være:

- Feil på samme Tjenesteelement når det gjentar seg innenfor en måleperiode på 1 måned
- Samme type feil, dvs. med samme type konsekvens, når det gjentar seg innenfor en måleperiode på 1 måned
- En konsekvens som berører flere enn en enkelt bruker innenfor en måleperiode på 1 måned
- Gjentakelsen kan alternativt skyldes en situasjon hvor partene er enige om at feilen feilaktig ble meldt rettet når den i virkeligheten vedvarer. Slik gjentakelse kvalifiserer også til oppgradering.

1.2 Hendelser og avvik

Det kan tidvis forekomme hendelser i leveransen av tjenester som påvirker Bergen kommunes produksjon, eksempelvis større feil som påvirker flere lokaliteter, utfall av sentraler etc.

1.2.1 Rapportering

EØS 059-2011

DRIFTSTJENESTER TELEFONI, EKSPEDIENTSTØTTE,

Bergen kommune krever at ferdig hendelsesrapport eller løpende statusrapport skal foreligge senest to virkedager etter at hendelsen oppstår. Rapporten skal inneholde:

- Beskrivelse av avvik – hvilke tjenester og brukergrupper som ble rammet
- Beskrivelse av hendelsesforløp inkludert dato og tidspunkt
- Beskrivelse av (antatt) årsak og løsning når denne foreligger
- Beskrivelse av tiltak for å unngå tilsvarende hendelser i etterkant
- Grad av tjenestekvalitetsbrudd

1.2.2 Saksbehandler

Ved kritiske feil skal saksbehandler gjøres kjent for Bergen kommune umiddelbart når saken er påbegynt.

1.2.3 Rutiner for logging og varsling

Leverandør skal beskrive og dokumentere rutiner for logging og varsling av hendelser og avvik, samt forvaltning av disse, i henhold til ITIL-rammeverket. Leverandør skal bekrefte ovennevnte rutiner for fremlegg av statusrapport, samt ovenfor beskrivne krav til innhold.

1.2.4 Feillokalisering og eskalering

Leverandør skal beskrive rutiner for feillokalisering og eskalering av uløste feil og problemer.

1.2.5 Proaktiv overvåking

Leverandør skal ha hensiktsmessige rutiner for proaktiv overvåking og skal beskrive rutiner for varsling av hendelser funnet av overvåkingen. Detaljert varslingsprosedyre mellom Leverandør og Kunde utarbeides i implementeringsfasen.

1.3 Servicevindu

1.3.1 Tidspunkt for servicevindu

Leverandørens servicevindu må ikke falle sammen med Bergen kommunes. Mulige tidspunkt kan eksempelvis være natt til lørdag eller natt til mandag. Varsling av planlagt vedlikehold og eventuell nedetid på systemene må følge avtalte rutiner som avtales i implementeringsfasen. Maks lengde på ordinært servicevindu er 2 timer. Arbeid ut over dette må varsles Bergen kommune minimum 14 dager før, og skal godkjennes av Bergen kommune.

1.3.2 Varsling av planlagt vedlikehold

Dersom planlagt vedlikehold påvirker kritiske tjenester, eksempelvis at både primær og redundant tilknytning for en lokalitet skal endres samtidig, skal dette varsles minimum 14 dager før, og skal godkjennes av Bergen kommune.

1.4 Tjenestekvalitetsrapportering

1.4.1 Tjenestekvalitetsrapport

Det skal sendes tjenestekvalitetsrapporter for hver måned, senest innen den 5. i påfølgende måned, hvor det rapporteres på omforente kvalitetskriterier. Kriterier kan være tilgjengelighet, oppetid, responstider, full verdikjedegaranti mv. Rapporten skal som minimum vise:

- Levert ytelse målt mot garanti
- Oppfølging og tiltak
- Planlagte hendelser
- Prognoser for neste periode

1.4.2 Samhandlingsfora og lignende

Fora som anses nødvendige gjennom avtaleperioden, ad hoc eller permanent, etableres ved behov og avtales underveis. Se Bilag 6 *Administrative bestemmelser*.

1.5 Innsyn

Bergen kommune skal få innsyn i de saker som er til behandling hos leverandøren også utenom de faste rapporteringstidspunktene. Se i tillegg Bilag 1A, kapittel 9.1 Kundeportal.

1.6 Eskalering

Det skal i løpet av prosjektfasen utarbeides en konkret oversikt over Leverandørens eskaleringsveier ved brudd på avtalt tjenestekvalitet og til bruk i kritiske situasjoner. Endelig oversikt skal godkjennes av oppdragsgiver og vedlikeholdes løpende av Leverandør. Se Bilag 6 *Administrative bestemmelser*.

1.7 Servicedesk for henvendelser

IKT Drift (IKTD) er Bergen kommunes driftsleverandør. Dennes *Helpdesk* er BKs sentrale feilmeldingstjeneste for brukerne. Som en del av implementeringsprosjektet skal det utformes prosedyrer for interaksjonen mellom brukerne, IKTD og leverandøren.

1.7.1 Kontaktpunkt mot leverandør

Bergen kommune krever for alle tjenesteområdene et "single-point-of-contact" for alle henvendelser til Leverandør, Dette kontaktpunktet skal være norskspråklig, minimum for 1. og 2. linje.

1.7.2 Integrasjon mot "Remedy"

IKT Drift benytter i dag Remedy for å registrere og behandle alle henvendelser. Leverandøren skal beskrive mulige integrasjoner med sitt saksbehandlingsverktøy for en effektiv og korrekt oversendelse av saker.

1.7.3 Åpningstider for innrapportering av feil

Åpningstider/tilgjengelighet for servicedesk og innrapportering av feil skal oppgis. Bergen kommune krever som minimum tilgang til ordinær servicedesk i henhold til krav til tjenestenivå i punkt 1.1.3, kl 7-17 på virkedager.

Leverandøren skal som del av 24/7-avtalenivå ha en døgntilgjengelig vakttelefon.

Dersom leverandøren tilbyr tjenesten ut over dette, skal eventuelle prismodeller oppgis som del av tilbudet.

1.7.4 Tidsestimat for håndtering av henvendelser

Ved bruk av automatiserte innrapporteringsrutiner (vev, e-post eller lignende) skal leverandøren oppgi alle tidsrammer for faktisk håndtering av henvendelser.

1.7.5 Melding av feil fra enheter med høyeste tjenestekvalitet

I løpet av implementeringsfasen skal det utarbeides rutiner og prosedyrer for feilhåndtering. Disse skal optimaliseres for Leverandørens feilmeldingssentral, BKs driftsleverandør og feilmelder.

1.7.6 Etablering av samhandlingsprosesser

Detaljerte samhandlingsprosesser med prosessflyt for den daglige driften skal være ferdig etablert som en første del av implementeringsfasen. Se Bilag 6 *Administrative bestemmelser*.

2 Standardiserte prisavslag

2.1 Prisavslag ved redusert tjenestetilgjengelighet

Leverandør skal beskrive alle tjenester med tilhørende tilgjengelighet og leveringstider. Det må framgå tydelig av tilbudet hva som gjelder de enkelte tjenester og produkter. F.eks:

- Brudd på tilgjengelighet (brudd på oppetid, kritiske feil i telefonnettet, og lignende)
- Brudd på beskrevet kvalitetsnivå
- Brudd på bestillingstider (leveringstid for standard tjenester)

Basert på disse beskrivelsene, skal leverandøren i sitt tilbud med utgangspunkt i nedenstående eksempeltabell beskrive de standardiserte prisavslag som tilbys dersom avtalt tjenestenivå ikke opprettholdes/gjenoprettes innen de frister som er avtalt.

Tjenestekvalitetsnivå Tjenestetilgjengelighet	KOMPENSASJONSNIVÅ		
	Standard	Høy	Kritisk
<99,90%	0 %	0 %	15 %
<99,81%	0 %	15 %	25 %
<99,73%	0 %	25 %	25 %
<99,63%	15 %	50 %	50 %

EØS 059-2011

**Driftstjenester telefoni og ekspedientstøtte- og
kontaktsenter.**

BILAG 6

til kontrakt

Administrative bestemmelser

Bilag 6: Administrative bestemmelser

Bilaget brukes til å samle administrative rutiner for avtaleforholdet og samarbeidet mellom partene.

Avtalen punkt 1.5: Partenes representanter

Bemyndiget representant for partene:

For Kunden

Navn:
Stilling:
Telefon:
E-post:

For Leverandøren:

Navn:
Stilling:
Telefon:
E-post:

Prosedyrer og varslingsfrister for utskiftning av bemyndiget representant:

Avtalen punkt 2.1.6.2: Formålet med og forutsetninger for godkjenningsperioden

Spesifikasjon av rutiner som skal fungere i godkjenningsperioden:

Avtalen punkt 2.1.6.4: Håndtering av feil

Prosedyrer for melding av feil:

(Fylles ut dersom det skal etableres prosedyrer for melding av feil)

Frister for utbedring av feil:

(Fylles ut dersom partene avtaler andre utbedringsfrister enn det som følger av avtalen)

Avtalen punkt 2.2.3.7: Endringslogg

Krav til innhold og format for endringsloggen:

Krav til dokumentasjon av endringer:

Avtalen punkt 3.2: Endringsoverslag

Frist for utredning av aktuelle risiko- og endringskonsekvenser:

(Fylles inn dersom partene avtaler annen frist enn det som følger av avtalen)

Avtalen punkt 5.2:

Det skal opprettes faste kontaktpunkter direkte for kvalifisert/sertifisert teknisk personell mellom leverandør og kunde, for på den måten å kunne diskutere problemstillinger hvor for eksempel årsaken til feil er vanskelig å avklare, eller tilfeller hvor det oppleves avvik på respons fra nettverket (NB: Utelukkende kontakt med førstelinje support er ikke tilfredsstillende).

Leverandørens nøkkelpersonell:

Navn	Stilling	Kompetanseområde

Avtalen punkt 5.5: Bruk av underleverandør

Leverandørens godkjente underleverandører:

Navn	Org. nr	Leveranseområde

Avtalen punkt 5.6: Samarbeid med tredjepart

Omfang av Leverandørens samarbeid med tredjepart valgt av Kunden:
Leverandøren forplikter seg til å utveksle nødvendig informasjon med Bergen kommunes underleverandører for at disse skal kunne utføre de av deres tjenester som er basert på Leverandørens leveranse.

Avtalen punkt 6.3: Bruk av tredjepart

Kundens valgte tredjeparter til bistand i forbindelse med sine oppgaver under avtalen:

Avtalen punkt 7.1: Møter

Bergen kommune ser det som en klar forutsetning for å lykkes i sin videreutvikling at vi får etablert et tett og godt samarbeid med våre viktigste leverandører. I tillegg til de samarbeidsformer og rapporteringsformer som er knyttet til de enkelte tjenesteområder og enkeltprosjekter innenfor rammeavtalen, skal det i løpet av implementeringsfasen etableres en struktur for samarbeid, som f. eks.:

Faste driftsmøter

Det skal opprettes faste kontaktpunkter direkte for kvalifisert/sertifisert teknisk personell mellom leverandør og kunde, for på den måten å kunne diskutere problemstillinger hvor for

eksempel årsaken til feil er vanskelig å avklare, eller tilfeller hvor det oppleves avvik på respons fra nettverket. Disse møtene skal inneholde gjennomgang av tema som:

- Gjennomgang av åpne saker
- Statistikk
- Trafikk- og bruksmønster, båndbreddeforbruk
- Driftsavvik
- Driftsvarsler
- Planer
- Informasjon om nye tjenester, utviklingsplaner etc

Halvårlige ledelsesmøter med kontraktsansvarlige, med minimum følgende innhold:

- Status tjenestekvalitet, avvik, spesielle saker
- Pris/markedsrapportering, herunder skal Leverandør dokumentere at vi er innenfor beste markedspris og beste kundepris
- Overordnet rapportering på uttaksnivå og endringer i forhold til rammeavtalen
- Statusrapportering på leverandørens etterlevelse av ILOs kjernekonvensjoner
- Rullerende 18-måneders plan med behovsanalyser
- Forslag til videreutvikling av tjenesteleveranser

Forhandlingsmøter for utløsning av opsjoner og/eller nye uttak fra rammeavtalen
Opsjonsforhandlinger vil inkludere:

- Erfaringer i perioden
- Avtalerevisjon
- Full prisrevisjon

Møteoversikt for regelmessige møter mellom Kundens kontaktpersoner og Leverandør:

Møtetype	Frekvens
Driftsmøter	Kvartalsvis
Ledelsesmøter	Halvårlig
Forhandlingsmøter	Ved behov

Det skal opprettes faste kontaktpunkter direkte for kvalifisert/sertifisert teknisk personell mellom leverandør og kunde, for på den måten å kunne diskutere problemstillinger hvor for eksempel årsaken til feil er vanskelig å avklare, eller tilfeller hvor det oppleves avvik på respons fra nettverket (NB: Utelukkende kontakt med førstelinje support er ikke tilfredsstillende).

EØS 059-2011

Driftstjenester telefoni og ekspedientstøtte- og kontaktsenter.

BILAG 7

til kontrakt

Samlet pris og prisbestemmelser

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. De samlede prisene og samlet sluttvederlag skal fremkomme her. Som en del av grunnlaget for totalprisen skal eventuelle spesielle betalingsordninger, rabatter, forskudd, delbetaling og avvikende betalingstidspunkt også fremgå.

Dersom partene avtaler annet enn det som følger av avtalen vedrørende vederlag, skal det spesifiseres i dette bilaget.

1. Jf. SSA-D, kapittel 8 og bilag 10 SSA-K liten, kapittel 3: Vederlag og betalingsbetingelser.

Alle priser oppgis i Vedlegg til Bilag 7, vedlegg A Prisskjema (i redigerbart regnearkformat)

Arkfane SSA-K liten bilag 7 vedlegg A, gjelder telefoniutstyr, jf. bilag 10. Denne arkfane skal fylles ut for kjøpsavtalen.

Vedrørende Bilag 7, vedlegg A Prisskjema, og arkfane Prosjekt og konsulentkost, disse priser gjelder der konsulenten spesifikt er bestilt.

Alle priser for konsulenttjeneste i forbindelse med installasjoner inkluderes i tjenestene telefonidrift og ekspedientstøtte og kontaktsenter.

Drift- og løsningsalternativ for ekspedientstøtte/kontaktsenter

Bergen kommune er åpen for å realisere de ønskede tjenestene på forskjellig måter, avhengig av hva leverandøren kan tilby og ber derfor om tilbud på de løsninger som kan tilbys. Følgende anskaffelsesformer anses relevante:

A	Systemanskaffelse	at systemet installeres på utstyr i Bergen kommunes lokaler og driftes av Bergen kommune. Krav: MS el. Linux SLES
B	Systemanskaffelse med driftsavtale	at systemet installeres på utstyr i Bergen kommunes lokaler og driftes av leverandøren.
C	Tjenestekjøp	at tjenestene leveres til Bergen kommune, og løsningen er plassert hos og driftes av leverandøren

Leverandør skal klart angi hvilket eller hvilke løsningsalternativ som tilbys.

For alternativ A og B må også krav til servere, utstyr, vertøy/OS angis.

Utstyr som står i BKs nett må følge BKs rutiner og retningslinjer for sikkerhet/patching.

Prisingsmodell for ekspedientstøtte/kontaktsenter

Bergen kommune ønsker en enkel tjenestebasert prismodell.

- Plasslisens: Fast pris dekker Bergen kommunes nåværende volum for alle tjenestene og inkluderer vekst i avtaleperioden. Denne pris føres i kolonne - Fastpris i prisskjema, Bilag 7 tabell 1.
- Volumpris: Startpris kalkuleres på Bergen kommunes nåværende volum for alle tjenestene. Vekst prises med trinn knyttet til tallet på agenter/operatører (uavhengig av enkeltkontaktsenter). Denne pris føres i kolonne - Alternativ pris i prisskjema, Bilag 7 tabell 1.

Det vil i utgangspunktet være 8-10 ekspedienter og en administrator i ekspedientløsningen og omkring 300 agenter i kontaktsenterløsningen, hvor max 50 samtidige (i dag). Vi ser for oss en økning til 100 samtidige brukere og 20 kontaktsenter i løpet av en 4-års periode

Implementering, opplæring og støtte skal innkalkuleres.

Bergen kommune er én virksomhet og om nye kontaktsenter opprettes, skal det ikke faktureres på nytt for fellestjenester som allerede er etablert.

Alle kostnadselementer, inkludert ev. utstyr for brukere, servere, lisenser m.v. skal spesifiseres. Herunder også oppgradering og nye versjoner som kommer i avtaleperioden.

For alternativet volumpris, ønskes en grunnpris og trinn bassert kun på antallet agenter/operatører. Alle andre kostnader skal innkalkuleres.

I Prisskjemaets fane for Ekspedientst. og kontaktsenter er det nederst plass for maskin- og programvarekostnader jf. eksemplene referert til i spørsmålet. Det dreier seg her om kostnader knyttet til forskjeller mellom de beskrevne løsningsalternativene A, B og C beskrevet i tabellen på side 2, hvor de to første gir kostnader knyttet til utstyr, lisenser etc for Bergen kommune, mens alternativ C forutsetter at alle utgifter påløper Tilbyder og således lar seg innkalkulere i prismodellen.

2. Jf. SSA-D, punkt 8.2, og bilag 10 SSA-K liten, punkt 3.2: Fakturering

Faktureringsrutiner

Faktura til Oppdragsgiver:

Oppdragsgiver er i gang med innføring av elektronisk fakturatjeneste, jfr. NS4145:2008 fra sine leverandører. For Leverandører vil dette innebære ansvar for å benytte til enhver tid gjeldende offentlige standard meldingsformat for faktura til offentlige virksomheter. Løsningen må være leverandøruavhengig. Partene dekker hver for seg egne kostnader ved bruk av elektroniske fakturatjenester. Det kan bli avtalt en egen framdriftsplan for innføring av eFaktura.

Inntil annet er avtalt skal alle fakturaer sendes på papir til felles fakturaadresse*:

Bergen kommune,
LRS,
Serviceboks 7880,
5020 Bergen.

**Enkelte organisasjonsheter i Bergen kommune kan ha egne fakturaadresser i stedet for felles fakturaadresse. Opplysninger om dette vil bli gitt ved kontraktinngåelse.*

Krav som må oppfylles ved utstedelse av papirfaktura:

- Sort skrift på hvit bakgrunn
- Fast oppsett på fakturaen
- Faktura skal merkes med bestillers navn og ressursnr. (5 siffer) eller ordrenr. (8 siffer) for elektroniske bestillinger som mottas via eHandelsløsningen til Oppdragsgiver.

Leverandøren skal ikke innføre nye eller endrede faktureringsmåter eller faktureringsformater som medfører ekstra kostnader for BK etter at kontrakten er trådt i kraft. Endringer knyttet til faktureringsmåter eller faktureringsformater, både i papirformat og elektronisk, skal godkjennes skriftlig av BK før de trer i kraft.

Dersom Leverandøren benytter meldingssentral for formidling av elektroniske fakturaer, må Leverandøren dekke de kostnader som BK blir belastet med som følge av en eventuell avtaleinngåelse

med meldingssentralen. Dette gjelder etableringskostnader, månedlige driftskostnader og transaksjonskostnader pr. faktura (listen er ikke uttømmende).

BK skal ha seperat faktura for driftsavtalen og kjøp av utstyr.

Andre relaterte tjenester, prosjekt og konsulenttjenester

For alle konsulenttjenester knyttet til denne rammeavtalen, men ikke direkte beskrevet i noen av vedleggene, kan det oppgis standard timepriser for de forskjellige kategorier.

Disse skal som minimum inneholde en beskrivelse av erfaringsnivå og fagfelt.

Det skal fremgå hvilke andre utgifter som fremkommer ved bruk av konsulenter. Reise-, kost- og losjoutgifter skal inngå i timeprisene.

Prosjektjenester	Timepris	Evt. fastpris	Kommentarer
------------------	----------	---------------	-------------

*Dokumentasjon utover standard som angitt
Opplæring utover standard som angitt
e-læringsløsninger*

Fylles inn av leverandørene etter behov.

Konsulenttjenester	Obligatorisk: Pris pr. time	Rabatt ved større bestillinger	Fast månedslønn	Kommentarer
Konsulent/tekniker/prosjektledere				
Senior (> 8 år relevant erfaring)				
Konsulent/tekniker (3-8 års erfaring)				
Junior/trainee (< 3 år relevant erfaring)				
Tillegg for avtalt overtid eller ubekvemt arbeidstid				

Løsning for ekspedientstøtte og kontakt/anropssenter

Beskriv drift- og løsningsalternativ jf. bilag 7:

Ekspedientstøtte	Obligatorisk: Fastpris	Kvantumsrabatter	Alternativ prising	Kommentar
Plassisens				Vi har i dag inntil 8 samtidige ekspedienter og en administrator i ekspedientløsningen.
Prisendring ut over 2 år.				
Kontaktsenter	Obligatorisk: Fastpris	Kvantumsrabatter	Alternativ prising	Kommentar
Plassisens				Det vil i utgangspunktet være omkring 300 agenter i kontaktsenterløsningen.
Prisendring ut over 2 år				Med dagens volum mener vi: 11 kontakt- og anropssenter med 50 samtidige brukere. Det er ikke usannsynlig med en økning til 100 samtidige brukere og 20 kontaktsenter i løpet av en 4-års periode.
Infrastruktur	Obligatorisk: Fastpris	Kvantumsrabatter	Alternativ prising	Kommentar
Hardwarekomponenter				
Fyll inn				
Software				
Fyll inn				
Annet				
Fyll inn				
Kurs, opplæring av ekspedientstøttesystem				

Telefonidrift

Tjenester	Obligatorisk: Fastpris/mnd	Pris etter full overgang til IP	Merknader
Standard telefonidrift			
Lokasjoner med sykesignalering			Spesifiser evt. tilleggskostnader pr. lokasjon
Adm. system og andre delelementer			
Konsolidering og overgang til IP			<i>Leverander spesifiserer evt. ekstrakostnader knyttet til konsolidering</i>
Konsolidering gjennomført i løpet av 1 år			
Konsolidering gjennomført i løpet av 2 år			
Programvarelisenser samordnet kommunikasjon	Plassisens BK	Annen prismodell	Merknader
My Instant Communicator			
My Teamwork			
Gets			
Annen nødvendig programvare			
Opsjon sykesignalering og alarmer			Merknader

UTSTYR	ENHETSPRIS	RABATT (Volumsrabatt)
IP-telefon uten display. Rimelig type		
IP-telefon med display. Middels type		
IP-telefon med display. Avansert type		
IP-telefon trådløs. Rimelig type		
IP-telefon trådløs. Avansert type		
Adaptere		
Dect-apparater		
Enkelt		
Avansert		
Dect utstyr		
Høretelefon m/hodeklokke		
Trådbundet m 1 hodeklokke		
Trådbundet m 2 hodeklokker		
Trådløs m 1 hodeklokke		
Trådløs m 2 hodeklokker		
Overgangskabler		
Annet, spesifiser		
Media gateway		
digitale kort		
analoge kort		
Utstyr til telefonsentraler		
Annet, spesifiser		
SUM		

EØS 012-2011

Driftstjenester telefoni og ekspedientstøtte- og kontaktsenter.

BILAG 8

til kontrakt

Endringer i den generelle avtaleteksten

SPESIELLE KONTRAKTSVILKÅR

Endringer til den generelle avtaleteksten er samlet i Bilag 8, med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til et annet bilag.

KONTRAKTSVILKÅR

Punkt	Tilføyes
4.1	UTGÅR
4.1	<p>NY TEKST</p> <p>Varighet</p> <p>Avtalen trer i kraft den dato den er undertegnet av partene, og har en varighet på 2 år. Kunden har opsjon på å forlenge kontrakten for inntil ytterligere 72 måneder. Dersom Kunden innløser opsjon skal dette bekreftes skriftlig innen 6 mnd. før avtalens utløp. Kontrakten opphører ved avtaletidens utløp uten forutgående oppsigelse. Unntak fra overnevnte er kjøpsdelen av avtalen. Denne varer 2 år med opsjon inntil ytterligere 24 måneder. Leverandør av driftsavtalen forplikter seg til drift av telefonutstyr, selv om vi får ny leverandør for denne del av leveransen.</p>
5.8	<p>Nytt punkt:</p> <p>ILO-kjernekonvensjoner</p> <p>Leverandørene skal i kontraktsperioden utføre egenrapportering vedrørende ILO-kjernekonvensjoner. Redegjørelsen tar utgangspunkt i standard egevalueringsskjema som vil bli sendt ut av Oppdragsgiver etter kontraktsinngåelse.</p> <p>Leverandørens status innen dette emnet vil inngå som del av kontraktsoppfølgingen i avtaleperioden. Formålet er at aktuelle avtaleprodukter skal etterleve ILO-kjernekonvensjoner i hele leverandørkjeden. For å nå dette målet vil det være fokus på kontinuerlig forbedring gjennom hele avtaleperioden. Dersom forbedringstiltak fastsettes vil Oppdragsgiver gi Leverandøren rimelige frister for å oppfylle disse.</p>

Følgende konvensjoner regnes som ILO-kjernekonvensjoner:		
Hovedkategori	ILO-konvensjon	Omhandler / innhold
Forbud mot barnarbeid	138	Minstealderen for adgang til sysselsetting eller arbeid skal ikke være lavere enn den alderen da skoleplikten opphører og skal under alle omstendigheter ikke være lavere enn femten år.
	182	Om forbud mot og umiddelbare tiltak for å avskaffe de verste former for barnarbeid
Organisasjonsfrihet	87	Om foreningsfrihet og vern av organisasjonsretten
	98	Om retten til å organisere seg til å føre kollektive forhandlinger
Forbud mot diskriminering	100	Om lik lønn for mannlige og kvinnelige arbeidere for arbeid av lik verdi
	111	Om diskriminering i sysselsetting og yrke
Forbud mot tvangsarbeid	29	Om tvangsarbeid
	105	Om avskaffelse av tvangsarbeid
Lenke til egenrapporterings skjema (skjemaet fylles ut etter kontraktsinngåelse):		
http://www.bergen.kommune.no/basic30/dldoclink.asp?docid=BKDOK-2011-00064		

5.9	<p>Nytt punkt:</p> <p>Avfall, gammelt utstyr (telefonsentraler etc.)</p> <p>Det er et mål at miljøbelastningen knyttet til offentlige anskaffelser minimeres. Avfallshåndtering og effektiv ressursutnyttelse er en del av dette. Ved implementering av Kontrakten må Leverandøren redegjøre for sin status knyttet til fjerning av gammelt utstyr med spesielt fokus på rutiner og tiltak for å levere avfallet forskriftsmessig til godkjent returpunkt for e-avfall. Leverandørens håndtering av avfallet vil også bli tema i kontraktsoppfølgingen, med spesielt fokus på kontinuerlig forbedring.</p>
8.5	<p>Første avsnitt gjelder, de resterende avsnitt utgår og erstattes med følgende:</p> <p>PRISENDRINGER</p> <p>Det skal være faste priser i hele avtaleperioden + opsjonsårene (jfr. Prisskjema, Vedlegg A til bilag 7).</p> <p>Bergen kommune skal til enhver tid ha beste markeds-/kundepris. Kravet gjelder alle kontraktens tjenester, ytelser og produkt. Leverandøren skal rapportere på beste kundepris årlig, og skal på forespørsel gjøre informasjon tilgjengelig for ekstern revisor godkjent av BK og Leverandøren. Kostnadene for eventuell ekstern revisor dekkes av leverandør.</p>
Bilag 10 Punkt 3.5	<p>Første avsnitt gjelder, de resterende avsnitt utgår og erstattes med følgende:</p> <p>PRISENDRINGER</p> <p>Det skal være faste priser i hele avtaleperioden + opsjonsårene (jfr. Prisskjema, Vedlegg A til bilag 7).</p> <p>Bergen kommune skal til enhver tid ha beste markeds-/kundepris. Kravet gjelder alle kontraktens tjenester, ytelser og produkt. Leverandøren skal rapportere på beste kundepris årlig, og skal på forespørsel gjøre informasjon tilgjengelig for ekstern revisor godkjent av BK og Leverandøren. Kostnadene for eventuell ekstern revisor dekkes av leverandør.</p>

Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

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

Nr	Dato	Endringen gjelder:

**EØS 059-2011 Driftstjenester telefoni og ekspedientstøtte- og
kontaktsenter.**

Bilag 10

Den lille kjøpsavtalen

Avtale om kjøp, disposisjonsrett og andre ytelser ved IT-anskaffelser i mindre omfang

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser
SSA-K lille

Avtale om kjøp, disposisjonsrett og andre ytelser ved IT-anskaffelser i mindre omfang

Avtale om
(navn på anskaffelsen)

er inngått mellom:

(heretter kalt Leverandøren)

og

(heretter kalt Kunden)

Sted og dato:

(Kundens navn)

(Leverandørens navn)

Kundens underskrift

Leverandørens underskrift

Avtalen undertegnes i to eksemplarer, ett til hver part

Leverings- og installasjonsadresse(r)

Henvendelser

Alle henvendelser vedrørende denne avtalen rettes til:

Hos Kunden:

Navn

Stilling

Telefon

E-post

Hos Leverandøren:

Navn

Stilling

Telefon

E-post

Innhold

1.	Alminnelige bestemmelser	5
1.1	Avtalens omfang	5
1.2	Bilag til avtalen	5
1.3	Tolkning - rangordning	5
1.4	Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen	6
1.5	Partenes representanter	6
2.	Gjennomføring av leveransen	6
2.1	Spesifikasjon av Leverandørens ytelse og plikter	6
2.1.1	<i>Utstyr og programmer</i>	6
2.1.2	<i>Dokumentasjon, opplæring, annen bistand mv.</i>	7
2.1.3	<i>Tid og sted for Leverandørens ytelse</i>	7
2.1.4	<i>Garantiperiode og garantiytelser</i>	7
2.2	Kundens plikter	8
2.2.1	<i>Medvirkning</i>	8
2.2.2	<i>Undersøkelsesplikt</i>	8
2.3	Ansvar for underleverandør og tredjepart	9
2.4	Lønns- og arbeidsvilkår	9
2.5	Taushetsplikt	9
2.6	Eksterne rettslige krav	10
3.	VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER.....	11
3.1	Vederlag.....	11
3.2	Faktureringsstidspunkt og Betalingsbetingelser	11
3.3	Forsinkelsesrenter	11
3.4	Betalingsmislighold	11
3.5	Prisendringer.....	12
4.	Eiendoms- og disposisjonsrett	12
4.1	Eiendomsrett til utstyr	12
4.2	Disposisjonsrett til programmer mv.	12
4.2.1	<i>Begrenset disposisjonsrett</i>	12
4.2.2	<i>Rettigheter til tilpasninger</i>	12
4.3	Fri programvare	13
5.	MISLIGHOLD.....	13
5.1	Leverandørens mislighold.....	13
5.1.1	<i>Hva som anses som mislighold</i>	13
5.1.2	<i>Avhjelp</i>	14
5.1.3	<i>Krenkelse av andres immaterielle rettigheter (rettsmangel)</i>	14
5.2	Kundens mislighold.....	14
5.3	Varslingsplikt.....	14
6.	SANKSJONER VED MISLIGHOLD.....	14
6.1	Tilbakehold av ytelser	14
6.2	Dagbot ved forsinkelse	14
6.3	Prisavslag	15
6.4	Heving	15
6.5	Erstatning.....	15
6.6	Erstatningsbegrensning	15
7.	ØVRIGE BESTEMMELSER.....	16
7.1	Risiko for utstyr og programmer	16
7.2	Overdragelse av rettigheter og plikter	16
7.3	Konkurs, akkord e. l.	16
7.4	Aktsomhet ved eksport	16
7.5	Force majeure.....	16

8.	TVISTER	17
8.1	Rettsvalg	17
8.2	Forhandlinger og mekling	17
8.3	Doms- eller voldgiftsbehandling.....	17

1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER

1.1 AVTALENS OMFANG

Avtalen gjelder anskaffelse av utstyr, programvare og/eller andre ytelser ("leveransen") som spesifisert nærmere i bilagene.

Kunden har på bakgrunn av sine formål og behov fremstilt sine krav i bilag 1 (Kundens kravspesifikasjon) og beskrevet sin tekniske plattform i bilag 3. Leverandøren har beskrevet sin løsning i forhold til Kundens kravspesifikasjon i bilag 2 (Leverandørens løsningsspesifikasjon). Hvis det etter Leverandørens mening er åpenbare feil, mangler eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon skal Leverandøren påpeke dette i bilag 2.

1.2 BILAG TIL AVTALEN

Alle rubrikker skal være krysset av (ja eller nei)	Ja	Nei
Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon - jf. bilag 1 til SSA-D		
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon - jf. bilag 2 til SSA-D		
Bilag 3: Kundens tekniske plattform - jf. bilag 3 til SSA-D		
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan - jf. bilag 4 til SSA-D		
Bilag 5: Testing og godkjenning - jf. bilag 5 til SSA-D		
Bilag 6: Administrative bestemmelser - jf. bilag 6 til SSA-D		
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser - jf. bilag 7 til SSA-D		
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten - jf. bilag 8 til SSA-D		
Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen - jf. bilag 9 til SSA-D		
Andre bilag:		

Tabell 1 – Oversikt over bilag.

1.3 TOLKNING - RANGORDNING

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 8 med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til et annet bilag.

Ved motstrid skal følgende tolkingsprinsipper legges til grunn:

1. Den generelle avtaleteksten går foran bilagene.
2. Bilag 1 går foran de øvrige bilagene.

3. I den utstrekning det fremgår klart og utvetydig hvilket punkt eller hvilke punkter som er endret, erstattet eller gjort tillegg til, skal følgende motstridprinsipper gjelde:
 - a. Bilag 2 går foran bilag 1.
 - b. Bilag 8 går foran den generelle avtaleteksten.
 - c. Hvis den generelle avtaleteksten henviser endringer til et annet bilag enn bilag 8, går slike endringer foran den generelle avtaleteksten.
 - d. Bilag 9 går foran de øvrige bilagene.

1.4 ENDRINGER AV LEVERANSEN ETTER AVTALEINNGÅELEN

Hvis Kunden etter at avtalen er inngått, har behov for å endre kravene til ytelsene eller andre forutsetninger for avtalen på en slik måte at ytelsenes karakter eller omfang blir annerledes enn avtalt, kan Kunden be om endringsavtale.

Ved krav om endringer kan Leverandøren kreve justeringer i vederlag eller tidsplaner hvis han sannsynliggjør et grunnlag for slike justeringer. Krav om justert vederlag eller tidsplan må fremsettes senest samtidig med Leverandørens svar på Kundens anmodning om endringsavtale.

Endringer i avtalen skal være skriftlig og skal være undertegnet av bemyndiget person fra hver av partene. Leverandøren skal føre et løpende register over endringer til avtalen. Dette registeret utgjør bilag 9.

1.5 PARTENES REPRESENTANTER

Hver av partene skal ved inngåelsen av avtalen oppnevne en representant som er bemyndiget til å opptre på vegne av partene i saker som angår avtalen. Bemyndiget representant for partene, og prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskiftning av disse, spesifiseres nærmere i bilag 6.

2. GJENNOMFØRING AV LEVERANSEN

2.1 SPESIFIKASJON AV LEVERANDØRENS YTELSE OG PLIKTER

2.1.1 Utstyr og programmer

Utstyr og programmer som skal leveres etter denne avtalen er spesifisert i bilag 1 og 2, og skal for øvrig ha funksjoner, egenskaper og kvalitet som følger av Leverandørens spesifikasjoner, beskrivelser eller reklame for slike produkter.

Det er Leverandørens ansvar at Leverandørens ytelser stemmer med de krav og spesifikasjoner som er spesifisert i avtalen med bilag, og at ytelsene passer sammen på en helhetlig måte.

Dersom det er nødvendig å tilpasse standard programvare for å oppfylle kravene Kunden har til ytelsen, jf bilag 1, er det spesifisert i bilag 2.

Hvis det er nødvendig å oppgradere Kundens tekniske plattform, slik den er beskrevet i bilag 3, for at Leverandørens ytelser skal fungere som avtalt, skal det være spesifisert i bilag 2. Hvis slik oppgradering ikke er del av denne avtalen, og Kunden selv skal sørge for oppgraderingen i henhold til punkt 2.2.1, kan Kunden kreve at Leverandøren dekker eventuelle merkostnader Kunden pådrar seg hvis Leverandøren har forsømt å spesifisere i bilag 2 at oppgradering av Kundens tekniske plattform er nødvendig.

2.1.2 Dokumentasjon, opplæring, annen bistand mv.

Leverandøren skal levere den dokumentasjonen som er nødvendig for at Kunden skal kunne bruke ytelsen som forutsatt. Med mindre annet fremgår av bilag 2, leveres dokumentasjonen i 1 (ett) eksemplar på papir, samt i maskinlesbar form på det medium og i det format som er beskrevet i bilag 2.

Dokumentasjonen for utstyr og standardprogramvare skal senest leveres samtidig med utstyr og programmer, jf. bilag 4. Den skal være datert og være siste tilgjengelige ajourførte versjon. Dokumentasjon av tilpasninger som er utviklet spesielt for Kunden skal følge leveransetidspunktene i bilag 4.

Dokumentasjonen skal normalt omfatte generell brukerveiledning, referansehåndbok og øvingsmateriell på norsk.

I forbindelse med denne anskaffelsen vil Leverandøren uten tillegg i prisen gi opplæring av Kundens ansatte i bruken av det utstyret og de programmene som skal leveres. Antall ansatte som omfattes av opplæring etter dette punkt er angitt i bilag 2. Opplæring blir gitt hos Kunden hvis ikke annet er angitt i bilag 2. De konkrete datoer for opplæringen er angitt i bilag 4.

Dersom det skal betales særskilt for dokumentasjon, annen opplæring, eller annen bistand, spesielt tilpasningsarbeid e.l., er de enkelte prisene spesifisert i bilag 2 og samlet angitt i bilag 7.

2.1.3 Tid og sted for Leverandørens ytelse

Utstyr og programmer i samsvar med denne avtalen skal være levert og installert på den adresse og til de tidspunkter som fremgår av bilag 4.

Dersom det er Leverandøren som skal stå for montering og installering, skal dette være ferdig senest 2 (to) virkedager etter det tidspunktet som er avtalt i bilag 4. Levering er i så fall ikke skjedd før slik montering og installering faktisk er gjennomført. Dersom det er avtalt særskilt godkjenningssprøve i henhold til punkt 2.2.2 anses levering ikke skjedd før godkjenningssprøven er gjennomført og godkjent av Kunden. Med virkedager menes de dagene som ikke er lørdager, søndager og offentlige høytids- og helligdager, og heller ikke jule- og nyttårsaften.

2.1.4 Garantiperiode og garantiytelser

Med mindre annet er avtalt i bilag 8 er garantiperioden 2 (to) år for utstyr og 1 (ett) år for programmer regnet fra det tidspunkt levering anses skjedd i henhold til punkt 2.1.3.

Forutsatt normal, aktsom bruk fra Kundens side, skal Leverandøren i garantiperioden uten ekstra kostnad utbedre feil og mangler, skifte ut defekte deler på utstyr og foreta feilretting i programmer som omfattes av denne avtalen. Kunden må ha påberopt seg feil senest innen utløpet av garantiperioden.

Leverandøren kan selv velge om retting av feil skal skje ved utbedring, omlevering eller tilleggslevering. Rettinger skal skje uten ugrunnet opphold. Hvis Leverandøren velger å rette feil i garantiperioden ved å levere en ny versjon av programvaren, har Leverandøren ikke krav på vederlag for den nye versjonen selv om denne inneholder forbedringer. Leverandøren kan bare feilrette ved levering av ny versjon dersom Kunden kan nyttiggjøre seg denne på Kundens eksisterende tekniske plattform.

2.2 KUNDENS PLIKTER

2.2.1 Medvirkning

Kunden skal bidra til å legge forholdene til rette for at Leverandøren skal få utført sine plikter etter denne avtalen.

Dersom leveranse etter denne avtalen skal benyttes sammen med utstyr og/eller programmer som allerede er installert hos Kunden, skal Kunden selv sørge for oppgradering av utstyr og/eller programmer og andre forberedelser som er nødvendig for at de kan virke sammen med det som leveres i henhold til denne avtalen med mindre annet er angitt i bilag 1. Leverandøren skal angi i bilag 2 om slik oppgradering er nødvendig, jf. punkt 2.1.1.

2.2.2 Undersøkelsesplikt

Kunden er forpliktet til å undersøke kvaliteten på den leverte ytelsen etter vanlige kjøpsrettslige regler.

Dersom det er forutsatt fra Kundens side at det skal foretas en særskilt godkjenningssprøve, skal denne prøven være beskrevet i bilag 5.

Feil skal kategoriseres etter følgende inndeling:

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk feil	- Feil som medfører at systemet stopper, at data går tapt eller at andre funksjoner som er kritiske for Kunden ikke er levert eller ikke virker som avtalt. - Dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende og dette medfører at Kunden ikke kan bruke systemet eller vesentlige deler av det.
B	Alvorlig feil	- Feil som fører til at funksjoner som er viktige for Kunden ikke virker som beskrevet i avtalen og som det er tids- og ressurskrevende å omgå. - Dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende og dette medfører at Kunden ikke kan benytte funksjoner som er viktige for Kunden.
C	Mindre alvorlig feil	- Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som Kunden relativt lett kan omgå. - Dokumentasjonen er mangelfull, upresis eller kan lett misforstås.

Kunden kan ikke nekte å godkjenne leveransen dersom de påpekte feil er uvesentlige for Kundens bruk. A- og B-feil anses hver for seg som vesentlige. C-feil anses som uvesentlige, hvis ikke flere C-feil samlet sett medfører at godkjenning vil være klart urimelig.

2.3 ANSVAR FOR UNDERLEVERANDØR OG TREDJEPART

Dersom Leverandøren engasjerer underleverandør eller Kunden engasjerer tredjepart til å utføre arbeidsoppgaver som følger av denne avtalen, er parten fullt ansvarlig for utførelsen av disse oppgavene på samme måte som om parten selv stod for utførelsen.

2.4 LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR

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

Leverandøren skal sørge for at ansatte i egen organisasjon og ansatte hos eventuelle underleverandører ikke har dårligere lønns- og arbeidsforhold enn det som følger av landsomfattende tariffavtale eller det som er normalt for vedkommende sted og yrke. Dette gjelder bare for ansatte som direkte medvirker til oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser under avtalen.

Alle avtaler Leverandøren inngår og som innebærer utførelse av arbeid under denne avtalen skal inneholde tilsvarende forpliktelser.

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

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.

Dersom en uavhengig tredjepart kommer til at kravene i denne bestemmelsen ikke er oppfylt, og Leverandøren bestrider dette, kan Kunden kreve at Leverandøren og underleverandører legger frem dokumentasjon for Kunden om de lønns- og arbeidsvilkår som blir benyttet.

2.5 TAUSHETSPLIKT

Informasjon som partene blir kjent med i forbindelse med avtalen og gjennomføringen av avtalen skal behandles konfidensielt, og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten samtykke fra den annen part.

Hvis Kunden er en offentlig virksomhet, er taushetsplikt etter denne bestemmelsen ikke mer omfattende enn det som følger av lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) eller tilsvarende sektorspesifikk regulering.

Taushetsplikt etter denne bestemmelsen er ikke til hinder for utlevering av informasjon som kreves fremlagt i henhold til lov eller forskrift, herunder offentlighet og innsynsrett som følger av lov 19. mai 2006 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova). Om mulig, skal den annen part varsles før slik informasjon gis.

Taushetsplikten er ikke til hinder for at opplysningene brukes når ingen berettiget interesse tilsier at de holdes hemmelig, for eksempel når de er alminnelig kjent eller alminnelig tilgjengelig andre steder.

Partene skal ta nødvendige forholdsregler for å sikre at uvedkommende ikke får innsyn i eller kan bli kjent med taushetsbelagt informasjon.

Taushetsplikten gjelder partenes ansatte, underleverandører og tredjeparter som handler på partenes vegne i forbindelse med gjennomføring av avtalen. Partene kan bare overføre taushetsbelagt informasjon til slike underleverandører og tredjeparter i den utstrekning dette er nødvendig for gjennomføring av avtalen, forutsatt at disse pålegges plikt til konfidensialitet tilsvarende dette punkt 2.5.

Taushetsplikten er ikke til hinder for at partene kan utnytte erfaring og kompetanse som opparbeides i forbindelse med gjennomføringen av avtalen.

Taushetsplikten gjelder også etter at avtalen er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene skal pålegges taushetsplikt også etter fratredelsen om forhold som nevnt ovenfor. Taushetsplikten opphører fem (5) år etter leveringsdag, med mindre annet følger av lov eller forskrift.

2.6 EKSTERNE RETTSLIGE KRAV

Kunden skal i bilag 1 identifisere hvilke rettslige eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen. Det kan være krav fra generelle regelverk; lov 14. april 2000 nr. 31 om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven) og forskrift 15. desember 2000 nr. 1265 om behandling av personopplysninger (personopplysningsforskriften), offentleglova, forvaltningsloven, forskrift 25. juni 2004 nr. 988 om elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen (eForvaltningsforskriften), og krav fra sektorspesifikt regelverk. Kunden skal vurdere hvorvidt det er krav til standarder etter *Referansekatalogen for IT-standarder i offentlig sektor* som må ivaretas i leveransen.

Det er Kundens ansvar å konkretisere relevante krav for leveransen i bilag 1.

Leverandøren skal i bilag 2 beskrive hvordan Leverandøren ivaretar disse kravene gjennom sin løsning.

Hver av partene har ansvar for å følge opp sine respektive plikter i henhold til eksterne rettslige krav.

Hver av partene dekker i utgangspunktet kostnadene ved å følge rettslige krav som gjelder parten selv, og partens virksomhet. Ved endringer i rettslige krav eller myndighetskrav som angår Kundens virksomhet, og som medfører behov for endringer i leveransen etter avtaleinngåelsen, dekkes kostnadene ved endringene og merarbeidet av Kunden, jf punkt 1.4.

3. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER

3.1 VEDERLAG

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

Utlegg dekkes bare i den grad de er avtalt. Reise- og diettkostnader skal spesifiseres særskilt, og dekkes etter Statens gjeldende satser hvis ikke annet er avtalt. Reisetid faktureres bare hvis det er avtalt i bilag 7.

Med mindre annet er angitt i bilag 7, er alle priser oppgitt eksklusive merverdiavgift, men inkludert toll og eventuelt andre avgifter. Alle priser er i norske kroner.

Prisene inkluderer også Leverandørens forsikring frem til risikoen for hendelig uhell går over på Kunden.

3.2 FAKTURERINGSTIDSPUNKT OG BETALINGSBETINGELSER

Vederlag for utstyr og programmer faktureres på det tidspunkt levering anses skjedd i henhold til punkt 2.1.3. Opplæring og andre ytelser faktureres når ytelsene er levert.

Løpende vederlag påløpt frem til tidspunktet for levering i henhold til punkt 2.1.3 faktureres samtidig med vederlag for utstyr og programvare i henhold til avsnittet ovenfor. Eventuelt løpende vederlag påløpt senere faktureres etterskuddsvis per måned.

Betaling skal skje etter faktura per 30 (tretti) kalenderdager. Leverandørens fakturaer skal spesifiseres og dokumenteres slik at Kunden enkelt kan kontrollere fakturaen i forhold til det avtalte vederlag. Alle fakturaer for løpende timer skal være vedlagt detaljert spesifisering over påløpte timer. Utlegg skal angis særskilt.

Eventuelle andre betalingsvilkår kan avtales i bilag 7.

3.3 FORSINKELSESRENTER

Hvis Kunden ikke betaler til avtalt tid har Leverandøren krav på rente av det beløp som er forfalt til betaling, i henhold til lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m. (forsinkelsesrenteloven).

3.4 BETALINGSMISLIGHOLD

Hvis forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter ikke er betalt innen 30 (tretti) kalenderdager fra forfall, kan Leverandøren sende skriftlig varsel til Kunden om at avtalen vil bli hevet dersom oppgjør ikke er skjedd innen 60 (seksti) kalenderdager etter at varselet er mottatt.

Heving kan ikke skje hvis Kunden gjør opp forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter innen fristens utløp.

3.5 PRISENDRINGER

Prisen kan endres i den utstrekning regler eller vedtak for offentlige avgifter endres med virkning for Leverandørens vederlag eller kostnader.

Endringer i valutakurser som påvirker kostnader Leverandøren har i forbindelse med ytelsene, kan gjøres gjeldende overfor Kunden med 1 (en) måneds skriftlig varsel. Hvis økninger i valutakurser er grunnlag for endringer i vederlaget, skal vederlaget tilsvarende settes ned uten at Kunden må kreve det hvis valutakursene senere synker.

Timepris for tjenester kan endres hvert årsskifte tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrå sin konsumprisindeks (hovedindeksen) med utgangspunkt i indeksen for den måned avtalen ble inngått, med mindre annen indeks er avtalt i bilag 7.

Eventuelle andre bestemmelser om prisendringer fremgår av bilag 7.

4. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT

4.1 EIENDOMSRETT TIL UTSTYR

Utstyr som leveres ifølge denne avtalen, blir Kundens eiendom fra det tidspunktet utstyret er levert som avtalt og kjøpesummen er betalt.

Eventuell salgspant kan avtales i bilag 7.

4.2 DISPOSISJONSRETT TIL PROGRAMMER MV.

4.2.1 Begrenset disposisjonsrett

Kunden får en begrenset disposisjonsrett til programvaren som inngår i leveransen. Disposisjonsretten omfatter de rettigheter som er nødvendig for at Kunden skal kunne utnytte leveransen som avtalt, herunder rett til å fremstille det antall eksemplarer av programmene som følger av normale drifts- og sikkerhetsrutiner.

Disposisjonsretten løper fra avtalens undertegning, uten noen tidsbegrensning eller oppsigelsesadgang, med mindre annet er avtalt i bilag 8.

Vederlaget for disposisjonsretten til programmene, herunder eventuelle forutsetninger og begrensninger, for eksempel i forhold til antall brukere eller sted/utstyr for utøvelse av disposisjonsretten, er beskrevet i bilag 7.

Kunden har ikke adgang til å overlate programmer eller kopier av programmene til tredjemann uten skriftlig samtykke fra Leverandøren, med mindre dette skjer i forbindelse med drifttjenester fra en driftsleverandør.

4.2.2 Rettigheter til tilpasninger

Leverandøren beholder opphavsretten til tilpasninger som utvikles spesielt for Kunden med mindre annet er avtalt i det enkelte tilfellet.

Kunden får en tidsubegrenset, vederlagsfri og ikke-eksklusiv rett til å utnytte de enkelte deler av programvaren som utvikles eller tilpasses spesielt for Kunden (utvidet disposisjonsrett). Utvidet disposisjonsrett omfatter rett til å bruke, kopiere, modifisere og videreutvikle tilpasningene, enten selv eller ved hjelp av tredjepart. Kunden har rett til å gi tilsvarende utvidet disposisjonsrett til annen offentlig virksomhet.

Kildekode med tilhørende spesifikasjoner og dokumentasjon av tilpasningene skal overleveres til Kunden innen ti (10) virkedager etter leveringsdag med mindre annet er avtalt i det enkelte tilfellet.

4.3 FRI PROGRAMVARE

Med fri programvare menes programvare som blir tilbudt under alminnelig anerkjente fri programvarelisenser.

Dersom fri programvare skal benyttes i forbindelse med leveransen, skal Leverandøren utarbeide en oversikt over den aktuelle fri programvare. Oversikten inntas i et eget kapittel i bilag 2 sammen med kopi av de lisensbetingelsene som gjelder for den aktuelle frie programvare.

Leverandøren skal påse at det ikke benyttes fri programvare med lisensbetingelser som er uforenlige med kravene til leveransen eller som er uforenlige med lisensbetingelsene som gjelder for annen programvare som inngår i leveransen.

Leverandøren skal bare benytte fri programvare som etter en forsvarlig vurdering fra Leverandørens side ikke krenker tredjeparts rettigheter og som tilbys under alminnelig anerkjente fri programvare lisenser.

For de deler av leveransen som er basert på fri programvare, herunder tilpasning og videreutvikling av denne, får Kunden de rettigheter som er nødvendige for å kunne videredistribuere resultatet under den aktuelle fri programvare lisensen, eller under en kompatibel fri programvare lisens hvis dette er spesifisert i bilag 1. Rettighetene omfatter tilgang til kildekode med tilhørende spesifikasjoner og dokumentasjon.

5. MISLIGHOLD

5.1 LEVERANDØRENS MISLIGHOLD

5.1.1 Hva som anses som mislighold

Det foreligger mislighold fra Leverandørens side hvis ytelsen ikke er i samsvar med de funksjoner, krav og frister som er avtalt. Det foreligger også mislighold dersom Leverandøren ikke oppfyller øvrige plikter etter avtalen.

Det foreligger likevel ikke mislighold hvis situasjonen skyldes Kundens forhold eller force majeure.

Kunden skal reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

5.1.2 Avhjelp

Leverandøren skal påbegynne og gjennomføre arbeidet med å avhjelpe misligholdet uten ugrunnet opphold, ved utbedring, omlevering eller tilleggslevering uten ekstra kostnad for Kunden.

5.1.3 Krenkelse av andres immaterielle rettigheter (rettsmangel)

Dersom de leverte ytelsene krenker opphavsrett eller andre immaterielle rettigheter som tilhører andre, er Leverandøren forpliktet til å holde Kunden skadesløs, enten ved å skaffe den rettigheten som mangler, eller ved å skaffe Kunden disposisjonsrett til minst likeverdig ytelse.

5.2 KUNDENS MISLIGHOLD

Det foreligger mislighold fra Kundens side hvis Kunden ikke oppfyller sine plikter etter avtalen. Ved forsinket betaling har Leverandøren krav på forsinkelsesrente i henhold til punkt 3.3.

Det foreligger likevel ikke mislighold hvis situasjonen skyldes Leverandørens forhold eller force majeure.

Leverandøren skal reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

5.3 VARSLINGSPLIKT

Hvis en av partene ikke kan oppfylle sine plikter som avtalt, skal partene så raskt som mulig gi den annen part skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsaken til problemet og så vidt mulig angi når ytelsen kan leveres. Tilsvarende gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

6. SANKSJONER VED MISLIGHOLD

6.1 TILBAKEHOLD AV YTELSER

Ved Leverandørens mislighold kan Kunden holde betalingen tilbake, men ikke åpenbart mer enn det som er nødvendig for å sikre Kundens krav som følger av misligholdet.

Leverandøren kan ikke holde tilbake ytelser som følge av Kundens mislighold, med mindre misligholdet er vesentlig.

6.2 DAGBOT VED FORSINKELSE

Blir ikke avtalt tidspunkt for levering, eller annen frist som partene i bilag 4 har knyttet dagbøter til, overholdt, og det ikke skyldes force majeure eller Kundens forhold, foreligger en forsinkelse fra Leverandørens side som gir grunnlag for dagbot.

Dagboten påløper automatisk. Dagboten utgjør 0,15 prosent av samlet vederlag for leveransen (kontraktssummen) ekskl. merverdiavgift for hver kalenderdag forsinkelsen varer, men begrenset til maksimalt 100 (hundre) kalenderdager.

Andre dagbotsatser og annen løpetid for dagboten kan avtales i bilag 4.

Så lenge dagboten løper, kan Kunden ikke heve avtalen. Denne tidsbegrensningen gjelder imidlertid ikke hvis Leverandøren, eller noen denne svarer for, har gjort seg skyldig i forsett eller grov uaktsomhet.

Hvis bare en del av den avtalte ytelsen er forsinket, kan Leverandøren kreve en nedsettelse av dagboten som står i forhold til Kundens mulighet til å nyttiggjøre seg den del av ytelsen som er levert.

6.3 PRISAVSLAG

Dersom det tross gjentatte forsøk ikke har lyktes Leverandøren å avhjelpe en mangel, har Kunden krav på forholdsmessig prisavslag. Prisavslag er kompensasjon for redusert verdi av det leverte, og er uavhengig av eventuell erstatning.

6.4 HEVING

Dersom det foreligger vesentlig mislighold, kan den annen part etter å ha gitt den misligholdende part skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve avtalen med øyeblikkelig virkning.

Kunden kan heve hele eller deler av avtalen med øyeblikkelig virkning hvis ytelsen er vesentlig forsinket. Vesentlig forsinkelse foreligger når levering ikke er skjedd når maksimal dagbot er nådd.

6.5 ERSTATNING

En part kan kreve erstattet ethvert direkte tap, herunder tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader i forbindelse med forsinket driftsstart eller driftsavbrudd, som med rimelighet kan tilbakeføres til forsinkelse, mangel eller annet mislighold fra den misligholdende partens side, med mindre den misligholdende parten godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes den misligholdende parten.

Dagbøter kommer til fradrag i eventuell erstatning for samme forsinkelse.

6.6 ERSTATNINGSBEGRENSNING

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Tap av data anses som indirekte tap, bortsett fra hvor dette skyldes datahåndtering som er Leverandørens ansvar under avtalen.

Samlet erstatning i avtaleperioden er begrenset til et beløp som tilsvarer kontraktssummen eksklusiv merverdiavgift.

Har Leverandøren eller noen denne svarer for utvist grov uaktsomhet eller forsett, gjelder ikke de nevnte erstatningsbegrensningene.

7. ØVRIGE BESTEMMELSER

7.1 RISIKO FOR UTSTYR OG PROGRAMMER

Risikoen for skade som skjer på utstyr og leverte programeksemplarer mv. på grunn av en tilfeldig begivenhet, går over fra Leverandøren til Kunden ved faktisk levering, jf. punkt 2.1.3.

Hvis det inntreffer slik skade eller slikt tap mens Kunden bærer risikoen, har Kunden krav på ny levering dersom det kan skje uten særlig ulempe for Leverandøren og mot å dekke Leverandørens direkte kostnader uten fortjeneste.

7.2 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER

I den grad Kunden er en offentlig virksomhet kan Kunden helt eller delvis overdra sine rettigheter og plikter etter avtalen til annen norsk offentlig virksomhet, som da er berettiget til tilsvarende vilkår.

Leverandøren kan bare overdra sine rettigheter og plikter etter avtalen med skriftlig samtykke fra Kunden. Dette gjelder også hvis Leverandøren slås sammen med et annet selskap, deles i flere selskaper eller hvis overdragelsen skjer til et datterselskap eller annet selskap i samme konsern. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

Rett til vederlag etter avtalen kan fritt overdras, men fritar ikke Leverandøren for hans plikter og ansvar.

7.3 KONKURS, AKKORD E. L.

Hvis det i forbindelse med Leverandørens virksomhet åpnes gjeldsforhandlinger, akkord eller konkurs eller annen form for kreditorstyring gjør seg gjeldende, har Kunden rett til å heve avtalen med øyeblikkelig virkning.

7.4 AKTSOMHET VED EKSPORT

Dersom produkter, inkludert reservedeler, programmer og teknologi som Leverandøren har levert er underlagt krav om autorisasjon fra myndighetene i opprinnelsesland og/eller andre land, er Kunden ansvarlig for å innhente slike autorisasjoner ved eksport eller reeksport av produktene.

7.5 FORCE MAJEURE

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partenes kontroll som gjør det umulig å oppfylle plikter etter denne avtalen og som etter norsk rett må regnes som force majeure, skal motparten varsles om dette så raskt som mulig. Den rammede parts forpliktelser suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen parts motytelse suspenderes i samme tidsrom.

I en slik ekstraordinær situasjon kan motparten bare gå fra avtalen dersom situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 (nitti) kalenderdager, og da bare med 15 (femten) kalenderdagers varsel.

8. TVISTER

8.1 RETTSVALG

Partenes rettigheter og plikter etter denne avtalen bestemmes i sin helhet av norsk rett.

8.2 FORHANDLINGER OG MEKLING

Dersom det oppstår uenighet mellom partene om tolkning eller rettsvirkninger av avtalen, skal partene først forsøke å bli enige gjennom forhandlinger og/eller mekling.

8.3 DOMS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING

Dersom en tvist ikke blir løst ved forhandlinger eller mekling, kan hver av partene forlange tvisten avgjort med endelig virkning ved norske domstoler.

Kundens forretningsadresse er verneting.

Partene kan alternativt avtale at tvisten blir avgjort med endelig virkning ved voldgift i Norge i henhold til lov 14. mai 2004 nr. 25 om voldgift (voldgiftsloven).

EØS 059-2011

Driftstjenester telefoni og ekspedientstøtte- og kontaktsenter.

Bilag 11

Databehandleravtale

Denne avtalen er tegnet mellom

Bergen kommune
(Kunden)

og

.....
(Leverandøren)

1 INNLEDNING

Avtalens hensikt er å regulere grunnleggende rettigheter og plikter etter forvaltningsloven, personopplysningsloven, -forskriften, offentleglovas kapittel 3 og beskyttelsesinstruksen.

Avtalen skal sikre at informasjon, spesielt taushetsbelagt informasjon, ikke brukes urettmessig eller kommer uberettigede i hende. Med taushetsbelagt informasjon menes i denne avtalen konfidensielle opplysninger, personlige, sikkerhetsmessige og forretningsmessige forhold og andre opplysninger som kan skade en av avtalepartene eller utnyttes til å forårsake skade for offentlige interesser, en bedrift, en institusjon eller en enkeltperson.

Avtalen forutsettes knyttet til kontrakt med Leverandøren, og regulerer Leverandørens bruk av personopplysninger på vegne av Kunden, herunder innsamling, registrering, sammenstilling, lagring, utlevering eller kombinasjoner av disse.

2 FORMÅL MED AVTALEN

Formålet med avtalen er å regulere behandlingen av informasjon Leverandøren gjør på vegne av Kunden.

3 LEVERANDØRENS PLIKTER

Leverandøren skal følge de rutiner og instruksjoner for behandling som Kunden til enhver tid har bestemt skal gjelde. Gjeldene rutiner og instruksjoner er dokumentert i Kundens retningslinjer for informasjonssikkerhet.

Leverandøren plikter å gi Kunden tilgang til sin sikkerhetsdokumentasjon, og bistå slik at Kunden kan ivareta sitt eget ansvar etter gjeldene regelverk.

Kunden har, med mindre annet er avtalt eller det følger av lov, rett til tilgang til og innsyn i den informasjonen som behandles og de systemene som benyttes i forhold regulert av kontrakten til grunn for denne avtalen. Leverandøren plikter å gi nødvendig bistand til dette.

Leverandøren har taushetsplikt i forbindelse med all informasjon Leverandør får tilgang til i henhold til denne avtalen. Denne bestemmelsen gjelder også etter avtalens opphør.

4 BRUK AV TREDJEPART

Dersom Leverandøren benytter seg av tredjepart for behandling av informasjon som er taushetsbelagt hos Kunden eller ved lov, skal dette avtales skriftlig med Kunden før behandlingen starter. En hver slik avtale med tredjepart skal foreligge som tillegg til denne avtalen.

5 SIKKERHET

Leverandøren skal minimum oppfylle de krav til sikkerhetstiltak som stilles i lover og forskrifter nevnt i denne avtalen. Leverandøren skal dokumentere rutiner og andre tiltak for å oppfylle disse kravene. Dokumentasjonen skal være tilgjengelig for Kunden ved forespørsel, stedlige kontroller eller andre egnede kontrolltiltak.

6 AVVIKSRAPPORTERING

Avvik på grunnlag av brudd eller mistanke om brudd etter denne avtale, skal rapporteres etter personopplysningsforskriftens § 2-6, 2. og 4. ledd. Leverandøren dokumenterer og melder avviket til Kunden, men Kunden tar selv ansvar for ev. avviksmelding til Datatilsynet.

7 MISLIGHOLD

Dersom Kunden får sanksjoner i mot seg som følge av brudd på bestemmelsene i denne avtalen, og årsaken ligger hos Leverandøren, kan Kunden kreve at Leverandøren dekker det økonomiske tapet.

8 AVTALENS VARIGHET

Avtalen gjelder fra det tidspunkt Leverandøren starter behandling av informasjon på vegne av Kunden.

Ved brudd på denne avtale kan Kunden pålegge Leverandøren å stoppe den videre behandlingen av opplysningene med øyeblikkelig virkning.

9 VED OPPHØR

Når avtalen utløper plikter Leverandøren uten opphold og i samråd med Kunden å overlevere eller slette all informasjon behandlet på vegne av Kunden. Dette gjelder ikke dersom noe annet er bestemt mellom partene eller Leverandøren har plikt til å lagre opplysningene etter norsk lov.

Leverandøren skal uten opphold skriftlig dokumentere at overlevering, sletting og/eller destruksjon er foretatt i henhold til avtale.

Denne avtale er i 2 – to eksemplarer, hvorav partene har hvert sitt.

Sted og dato

.....

Kunden

Leverandøren

.....

(underskrift)

.....

(underskrift)

