

# Veiledende bilag til SSA-V – Vedlikeholdsavtalen – versjon 2015

## Innhold:

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon (krav til vedlikeholdstjenesten) .....	2
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon (beskrivelse av vedlikeholdstjenesten).....	4
Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes .....	5
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen .....	6
Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag .....	7
Bilag 6: Administrative bestemmelser .....	7
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser .....	12
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten .....	14
Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen .....	15
Bilag 10: Tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare .....	16

## Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon (krav til vedlikeholdstjenesten)

*Fylles ut av Kunden. Kunden skal i bilag 1 spesifisere det Leverandøren skal fylle ut i øvrige bilag. Det vises til konkurransegrunnlagets vedlegg A, som sammen med leverandørens besvarelse inntas ved avtaleinngåelse*

### **Avtalens punkt 2.1.2 Samhandlingsplan**

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

### **Avtalens punkt 2.2.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten**

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

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

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

Kunden kan stille krav om at vedlikeholdstjenesten skal omfatte:

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

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

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

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

### **Avtalens punkt 2.2.3 Oppdatering av dokumentasjon**

I den utstrekning utført vedlikehold har betydning for innholdet i tilknyttet dokumentasjon, skal oppdateringer til dokumentasjonen gjøres tilgjengelig for Kunden i det omfang og utstrekning som beskrives her.

### **Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte**

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

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

### **Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettelser mv.**

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

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

### **Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjoner**

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

### **Avtalens punkt 2.2.8 Ytterligere utvikling**

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

### **Avtalens punkt 9.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt**

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

### **Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger**

Hvis Leverandøren skal behandle personopplysninger på vegne av Kunden i forbindelse med gjennomføring av Leveransen, kan nærmere bestemmelser om hvordan personopplysninger skal behandles, herunder relevante sikkerhetstiltak og krav til lagringstid og sletting mv angis av Kunden her.

Dersom partene har eller skal inngå egen databehandleravtale, skal dette angis her.

### **Avtalens punkt 11.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebot**

Andre timebotsatser og annen løpetid for timeboten samt hvilke ytelser den skal gjelde for enn det som fremgår av avtalens punkt 11.4.3, kan beskrives av Kunden her.

## Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon (beskrivelse av vedlikeholdstjenesten)

*Det vises til konkurransegrunnlagets vedlegg A, som sammen med leverandørens besvarelse inntas ved avtaleinngåelse*

Leverandøren skal i sin løsningsspesifikasjon vise til Kundens beskrivelse av programvare og/eller utstyr som skal vedlikeholdes jf. bilag 3, samt til tjenestenivå jf. bilag 5.

### **Avtalens punkt 2.2.5 Håndtering av feil**

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

### **Avtalens punkt 2.2.8 Ytterligere utvikling**

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

### **Avtalens punkt 6.1 Kundens ansvar og medvirkning**

Leverandøren kan stille ytterligere krav til Kundens medvirkning her.

## Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes

*Bilag 3 skal fylles ut av Kunden. Det vises til konkurransegrunnlagets Vedlegg A, kravspesifikasjon. Valgte leverandørs løsning inntas ved kontraktsignering.*

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

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

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

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

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

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

## Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen

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

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

### **Avtalens punkt 4.1 Varighet og oppsigelse**

Hvis det er avtalt annen varighet enn det som fremgår av avtalens punkt 4.1 eller annet oppstartstidspunkt enn det som fremgår av avtalens side 2, skal Kunden spesifisere dette her.

**Avtalen har er varighet på 5 år.**

## Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag

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

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

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

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

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

### **Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte**

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

### **Avtalens punkt 2.2.5 Håndtering av feil**

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

Nivå	Kategori	Beskrivelse

### **Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettelser mv.**

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

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

### **Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjoner**

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

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

### **Avtalens punkt 11.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebot**

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

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

### **Eksempel på tabell med krav til reaksjonstid:**

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

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

### **Eksempel på tabell over grunnlag for refusjonsberegning:**

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

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



**Eksempel** på tabell over beregning av refusjoner ut fra prikkbelastninger:

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

## Bilag 6: Administrative bestemmelser

### **Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter**

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

### **Avtalens punkt 2.1.2 Samhandlingsplan**

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

### **Avtalens punkt 2.2.2 Rapportering om utført vedlikehold**

Kunden skal spesifisere format for Leverandørens rapportering av utført vedlikehold og service dersom dette skal avvike fra Leverandørens standardformat, her.

### **Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte**

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

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

### **Avtalens punkt 5.2 Nøkkelpersonell**

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

### **Avtalens punkt 5.4 Lønns- og arbeidsvilkår**

Dokumentasjon av Leverandørens oppfyllelse av forpliktelser som nevnt i avtalens punkt 5.4 (Lønns- og arbeidsvilkår) skal fremkomme her. Dokumentasjonen kan bestå av en egenerklæring eller en tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Leverandørens og eventuelle underleverandørers forpliktelser.

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

### **Avtalens punkt 7.2 Skriftlighet**

Dersom det er avtalt at varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis på en annen måte enn skriftlig til den postadressen eller elektroniske adressen som er oppgitt

på avtalens forside, skal Kunden angi dette her.

### **Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger**

Kunden skal angi eventuelle godkjente underleverandører som kan lagre, bearbeide eller slette personopplysninger her.

## Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser

*Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser skal fremgå av bilag 7. Eventuelle spesielle betalingsordninger, rabatter, forskudd, delbetaling og avvikende betalingstidspunkt skal fremkomme av bilaget.*

### **Avtalens punkt 8.1 Vederlag**

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

Eksempel på pristabell for Leverandørens ytelser:

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

Eksempel på pristabell for Leverandørens ordinære timepriser:

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

Dersom priser ikke skal oppgis eksklusive merverdiavgift, men inkludert toll og eventuelt andre avgifter, skal Kunden spesifisere alternativt prisoppsett her.

Dersom utlegg, herunder reise- og diettkostnader, skal dekkes, må dette angis her. Dersom satsene skal avvike fra Statens gjeldende satser, må dette fremkomme her.

Dersom Leverandøren skal kunne fakturere reisetid, må dette fremkomme her. Avtalte satser for beregning av reisetid settes også inn her.

### **Avtalens punkt 8.2 Betalingsbetingelser**

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

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

### **Avtalens punkt 8.5 Prisendringer**

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

### **Avtalens punkt 2.2.5 Håndtering av feil**

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

### **Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettelser mv.**

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

### **Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjoner**

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

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

### **Avtalens punkt 2.2.8 Ytterligere utvikling**

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

### **Avtalens punkt 2.2.10 Tilleggstjenester**

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

### **Avtalens punkt 4.2 Avbestilling**

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

### **Avtalens punkt 4.3 Avslutningsperioden**

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

### **Avtalens punkt 10.1 Eiendomsrett til utstyr**

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

## Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten

*Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 8, med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til andre bilag.*

*Det er mulig å gjøre endringer til alle punkter i avtalen, også der hvor det ikke klart henvises til at endringer kan avtales. Endringene til avtaleteksten skal fremkomme her, slik at teksten i den generelle avtaleteksten forblir uendret. Det må fremkomme klart og utvetydig hvilke bestemmelser i avtalen det er gjort endringer til, og resultatet av endringen.*

*Leverandøren bør imidlertid være oppmerksom på at avvik, forbehold og andre endringer i avtalen ved tilbudsinnlevering kan medføre at tilbudet blir avvist av Kunden.*

Eksempel på endringstabell:

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

## Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

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

### **Avtalens punkt 2.2.10 Tilleggstjenester**

Tilleggstjenester som bestilles skal registreres i endringskatalogen i bilag 9.

Eksempel på endringskatalog:

<b>Endringsnr.</b>	<b>Beskrivelse</b>	<b>Ikraftsettelsesdato</b>	<b>Arkivreferanse</b>

### **Avtalens kapittel 3 Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen**

Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 9, og uten ugrunnet opphold gi Kunden en oppdatert kopi. Kunden må selv holde oversikt over hvilke endringsanmodninger de har sendt, hvilke endringsoverslag de har mottatt og hvilke endringsordre de har gitt.

## Bilag 10: Tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare

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

*Punkt i avtalen hvor det er henvist til bilag 10:*

### **Avtalens punkt 2.2.5 Håndtering av feil**

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

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