

# 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 .....	8
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser .....	11
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten .....	13
Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen .....	14
Bilag 10: Tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare .....	15

## 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.*

Kundens krav er spesifisert i Konkurransgrunnlaget med vedlegg.

### **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:

- Korrigerende 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)

*Fylles ut av Leverandøren.*

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

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

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

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

Leverandøren kan stille ytterligere krav til Kundens medvirkning her.

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

*Bilag 3 skal fylles ut av Kunden.*

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.

## 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**

Alle telefonhenvendelser og melding om feil og endringsønsker skal rettes til Leverandørens Brukerstøttesenter.

Følgende informasjon må være tilgjengelig ved rapportering av feil:

1. Kundenavn, kontaktperson, telefonnummer
2. Hvilket program / utstyr som er berørt av feil (programversjon / serienummer / utstyrsbeskrivelse)
3. Beskrivelse av feil og symptom, hendelsesforløp og feilens påvirkning på Kundens bruk av systemet.
4. Alvorlighetsgrad (Type Feil).

### **Leverandøren mottar og registrerer nødvendig informasjon om henvendelsen i sitt supportsystem, og kanaliserer oppdraget videre til rette instans dersom man ikke straks kan avhjelpe situasjonen pr.telefon.Avtalens punkt 2.2.5 Håndtering av feil**

Leverandøren skal ha en beredskap for å sikre den oppetiden som er avtalt med kunden. Beredskapen skal omfatte hverdager fra 07:00 – 16:00. I helgene skal leverandøren ha en beredskapsvakt som svare på telefon og som kan utføre feilsøking og foreta korreksjoner.

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

Løsningen kan tas ned av leverandøren inntil 4 timer pr. måned for vedlikehold. Slik nedetid skal leverandøren varsle kunden om minimum to arbeidsdager før gjennomføring. Konsekvensene for kunden ved slik nedetid skal være minst mulig, for eksempel nattetid eller helger.

Kategori	Reaksjonstid	Påbegynt håndtering	Retting av feil	Mål om løsningstid
----------	--------------	---------------------	-----------------	--------------------

Kritisk	15 min i utvidet åpningstid, 07:00 – 21:00	30 min	Skal pågå kontinuerlig frem til feilen er rettet	20 min
Alvorlige	15 min i arbeidstiden, 08:00 – 16:00	60 min	Skal pågå kontinuerlig i arbeidstiden frem til feilen er rettet	2 timer
Mindre alvorlig	60 min i arbeidstiden, 08:00 – 16:00	2 arbeidsdager	Ingen bestemte krav	Etter avtale
Brukerstøttehenvendelse på telefon eller chat	30 sekunder	Umiddelbart etter at henvendelsen er mottatt	Dersom det viser seg å være en feil, skal Kunden melde det inn i feilrapporteringssystemet	48 timer
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	48 timer

For kritiske feil gjelder at dersom kunden krever det skal leverandøren møte opp i kundens lokaler og rette feil. Ved utrykning må kvalifisert personell hos Kunden være tilgjengelig som avtalt når Leverandørens personell ankommer lokasjonen.

Ved forsinket retting av feil/avvik påløper Konvensjonalbot med 0,2 % av det totale estimerte vederlag som skal betales i henhold til Kontrakten over en periode på 12 måneder for hver kalenderdag frem til feilen/avviket er rettet. Samlet sum skal ikke overstige [8 %] av det totale estimerte vederlag som skal betales i henhold til Kontrakten over en periode på 12 måneder.

### **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.



## 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.

NAVN	KOMPETANSE

Leverandøren har anledning til å bytte ut navngitte ressurspersoner. Dette skal varsles kunden skriftlig en måned før skiftet skjer og kunden skal gis sin skriftlige godkjenning av dette.

### 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.

Priser fremgår av leverandørens tilbud.

Eksempel på pristabell for Leverandørens ordinære timepriser:

Beskrivelse	Timepris eks. mva.
Kompetanse A (mellom 2 – 4 års relevant erfaring)	
Kompetanse B (mellom 4 til 9 års relevant erfaring)	
Kompetanse C (mer enn 9 års relevant erfaring)	

### **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 Installasjon av programrettelser mv.**

Dersom Leverandørens installasjon 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.