

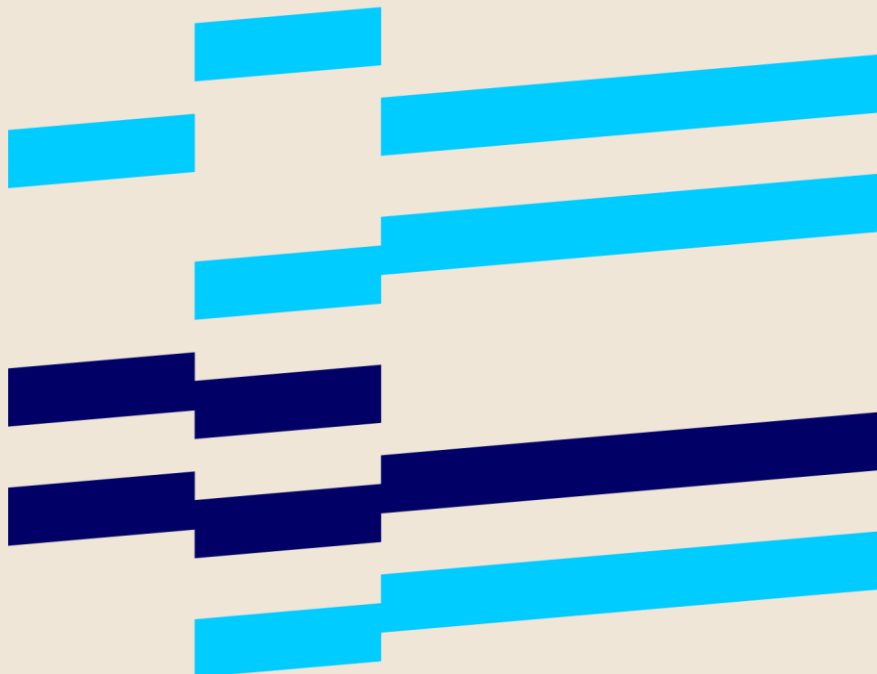


Difi

Direktoratet for
forvaltning og ikt

Bilag til avtale om løpende tjenestekjøp over internett

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



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

Innhold:

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon	3
Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten	5
Bilag 3: Plan for etableringsfasen	6
Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner	7
Bilag 5: Administrative bestemmelser	9
Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser	10
Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten	12
Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen	13
Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser	14

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Avtalen gjelder løpende levering av tjenester over internett, «Software-as-a-Service» og omfatter drift og vedlikehold av tjenesten.

Kundens krav til blant annet:

- Tjenesten
- Funksjonalitet
- Vedlikehold
- Tilrettelegging

Fremkommer i vedlagt kravspesifikasjon.

Kravspesifikasjon består av flere ark:

- **Minstekrav**
Minstekrav til avviks- og forbedringssystem fremkommer i dette arket. Merk at kravene er ufravikelige og at avvik fra disse kravene kan medføre avvisning.
- **Brukerkrav**
Arket angir de funksjonsmessige krav til avviks- og forbedringssystemet
- **Krav til evaluering**
Arket angir de funksjonsmessige krav til leverandørens løsning som skal evalueres og dokumenteres
- **Brukerhistorier**
Arket angir funksjonsmessige krav som skal legges til grunn ved brukertesting av minst 3 utvalgte leverandører som vil få mulighet til å gå videre for å demonstrere løsninger i sitt system

Dersom det aktuelle arket i kravspesifikasjonen har en kolonne kalt «leverandørens svar», skal leverandøren svare med enten:

- **JA** – Dersom kravet oppfylles
- **NEI** – Dersom kravet ikke kan eller vil bli oppfylt

Dersom leverandøren unnlater å svare på et krav vil oppdragsgiver legge til grunn at svaret er «NEI».

Spesielt om tjenestenivå

Kunden ønsker at Leverandør skal vedlegge sin standard tjenestenivåavtale i sitt tilbud. Avtalen skal legges ved som vedlegg til bilag 4.

Definisjon av feil

Kunden ønsker å benytte definisjon av feil som fremkommer i avtalens punkt 2.2

Kundens presisering til bestemmelsen om lønns- og arbeidsvilkår

Kunden har angitt nærmere presiseringer om gjennomføring av avtalens punkt 11.2 i bilag 5

Integrasjon:

Det vil være behov med integrasjon i systemer kunden allerede benytter i dag. Systemer dette gjelder vil være kommunens lønns- og personalsystem Agresso og virksomhetsstyringssystem Corporater. Det er ikke en intensjon å binde verken oppdragsgiver eller leverandør til en spesifikk løsning, men her skisseres en potensiell løsning som ikke har bindende virkning for kunden. I prisskjema skal Leverandør oppgi timepris for integrasjonsarbeid samt angi timeestimat for arbeidet. Se punkt prisskjema.

Agresso – Personalinformasjon:

Når en ansatt logger inn i avviks- og forbedringssystemet, skal den ansattes personalopplysninger og oppkobling mot organisasjons- og rollebeskrivelse hentes fra Agresso for å kunne definere korrekt saksgang i avviks- og forbedringssystemet. Dette kan gjøres ved at personopplysninger hentes fra AD-katalog fra systemet Agresso.

Corporater – Overføring av data for ivaretagelse av god internkontroll:

Corporater vil være kommunens virksomhetsstyringssystem som vil støtte og underbygge prosesser for internkontroll. Dette systemet gir mulighet til å definere tydelige lenker mellom virksomhetsstyring og internkontroll, slik at man tydeliggjør hvordan disse henger sammen og påvirker hverandre. HMS er en viktig faktor i en internkontroll og det vil være et behov for jevnlig overføring av gitte data fra avviks- og forbedringssystemet til Corporater.

Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon og opplæring

Avtalt opplæring av Kundens ansatte skal utføres profesjonelt og med god faglig og pedagogisk. Opplæring skal være tilpasset de enkelte brukergruppernes behov, som meldere, leder/saksbehandler, superbrukere, systemadministratorer. Opplæring skal gjennomføres i Kundens lokaler og på det systemet som er installert hos kunden. Leverandøren skal i rimelig tid før opplæring påbegynner levere Kunden nødvendig kursdokumentasjon for de ulike målgruppene (melder, Leder/saksbehandler, superbrukere, systemadministratorer ol.

Avtalens punkt 3.5 Oppgradering/vedlikehold av tjenesten etter Leveringsdag

Det må være tilgang til en testversjon av avviks- og forbedringssystemet for å kunne prøve ut og teste ut ny funksjonalitet før funksjonaliteten går i produksjon.

Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

Det skal være mulighet for å bestille videreutvikling av systemet

Avtalens punkt 6.1 og 6.2 Informasjonssikkerhet/Personopplysninger

Leverandøren plikter å inngå Databehandleravtale med oppdragsgiver for å ivareta krav til informasjonssikkerhet og personvern.

Avtalens punkt 8 Rekonstruksjon av data

Kunden åpner for at Leverandøren kan ta betalt for gjenoppretting og rekonstruksjon av data dersom det må gjennomføres en komplett rekonstruksjon av systemet, som skyldes feil gjort av Kunden. Timeprisen for denne type arbeid skal angis i Prisskjema.

Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten

Dette bilaget skal svares ut av Leverandøren. Bilag 2 har som oftest tilsvarende tabell som bilag 1, men i tillegg tabeller med mulighet for Leverandøren til å besvare kravene, se eksempel i bilag 1.

Det er viktig at Leverandøren ikke endrer de kravene som Kunden har satt. Leverandøren skal kun fylle ut kravspesifikasjonen og beskrive sin tjeneste slik at Kunden ser hvordan Leverandøren har tenkt å levere tjenesten (løsningsspesifikasjon). Leverandøren må være oppmerksom på at avvik, forbehold og andre endringer til kundens krav i bilag 1 kan medføre at tilbudet blir avvist. Dersom Leverandørens tilbud inneholder avvik eller forbehold bes disse spesifiseres i eget vedlegg.

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Dersom det etter Leverandørens mening er åpenbare feil eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon skal Leverandøren påpeke dette her.

Avtalens punkt 2.1. Tjenesten

Leverandøren skal, basert på bilag 1 (Kundens kravspesifikasjon), beskrive tjenesten her.

Leverandøren skal også beskrive de krav som eventuelt stilles til Kundens tekniske plattform for at Kunden skal kunne utnytte tjenesten. Leverandøren er nærmest til å vite hva slags teknisk plattform Kunden må ha for at Leverandørens tjeneste skal fungere i henhold til de kravene Kunden har gitt. Leverandøren skal derfor gi informasjon til Kunden dersom Kundes tekniske plattform/driftsmiljø må oppgraderes for at Leverandørens tjeneste skal kunne fungere.

Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

Henviser til krav til inngåelse av Databehandleravtalen.

Her skal Leverandørene beskrive hvordan personopplysninger vil bli behandlet slik at dette vil være tilfredsstillende og i tråd med Databehandleravtalen.

Databehandler avtalen skal være inngått før behandling av personopplysninger påbegynnes.

Avtalens punkt 8 Rekonstruksjon av data

Det er åpnet for at Leverandøren kan ta betalt for gjenoppretting og rekonstruksjon av data. Leverandør skal angi sine priser i Prisskjema og i bilag 6

Bilag 3: Plan for etableringsfasen

Bilaget skal fylles ut etter anvisningen under. Leverandøren skal ikke gjøre endringer i teksten som er satt inn av Kunden.

Avtalens punkt 3.1 Plan for etableringsfasen

Leverandøren skal legge ved utkast til fremdriftsplan for etableringsfase ved sitt tilbud. Planen skal omfatte en beskrivelse av partenes rolle og ansvar, samt en overordnet prosjektfremdriftsplan.

Etter kontraktsinngåelse skal partene samarbeide om mer detaljert utarbeidelse av fremdriftsplan for prosjekt- og implementeringsfasen.

Avtalens punkt 3.2 Leveransefrist og leveransemelding

Tjenesten skal være tilgjengelig innen 30.09.2018

Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Avtalens punkt 2.1

Kunden ønsker at Leverandør skal vedlegge sin standard tjenestenivåavtale i sitt tilbud. Avtalen skal legges ved som vedlegg til bilag 4. Tjenestenivåavtalen må inneholde minimumskrav for tilgjengelighet som skal være i kontortid 08.00-16.00 alle virkedager.

Avtalens punkt 9.2.4 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå

Leverandøren skal definere hvordan den økonomiske kompensasjonen ved brudd skal beregnes her. Det kan eventuelt henvises til vedlagte standard tjenestenivåavtale og plassering av aktuell tekst.

Kravet til tilgjengelighet for systemet er 99,75 % i driftstiden. Driftstiden er satt til kl 08.00 - 16.00 alle virkedager. Maksimalt antall driftsstans innenfor driftstiden i en avregningsperiode er 3. Driftsstans defineres som utilgjengelighet innenfor driftstiden.

Tilgjengelighet (oppetid) fastsettes ut fra den tiden tjenesten skal være tilgjengelig for brukeren. Tilgjengelighet måles ved tilgjengelighetsgrad i prosent av avtalt driftstid.

Nedetid defineres til den tid av periodens lengde hvor krav til tilgjengelighet ikke er tilfredsstilt. Nedetid registreres og gjelder fra det tidspunkt nedetiden oppstår og løper til det tidspunkt tilgjengeligheten på tjenesten er gjenopprettet. Nedetid i en avregningsperiode angis i minutter.

Nedetid er definert som perioden tjenesten/systemet er:

- utilgjengelig for brukerne
- har målte responstider som avviker fra avtalt minimumskrav til responstid
- løsningen har en eller flere kritiske feil

Nedetid er ikke:

- den tid tjenesten/systemet ikke er tilgjengelige for Oppdragsgiver og dette skyldes force majeure eller forhold som Oppdragsgiver har ansvaret for.
- den tid som skyldes planlagt vedlikehold eller løpende vedlikehold som det på forhånd er avtalt

Kompensasjon

Dersom Leverandør ikke tilfredsstiller avtalt tjenestenivå, skal følgende kompensasjon gjelde:

Tilgjengelighet	
99-95 %	5 % kompensasjon pr. prosentpoeng under garantert tilgjengelighet (0-20 % i kompensasjon)
95-90 %	15 % kompensasjon pr. prosentpoeng under garantert tilgjengelighet (20-95 % i kompensasjon)
Under 90 %	100 % kompensasjon

En eventuell kompensasjon blir beregnet av oppnådde resultat i løpet av en kalendermåned og kompenseres automatisk en gang i kalenderåret, normalt i desember. Kompensasjonen beregnes ut fra årlig leiepris.

Avvik målt innenfor planlagt nedetid, kompenseres ikke. For planlagt nedetid gjelder ikke følgende vilkår:

- Stor service: Max 4 ganger i året. Varsles henholdsvis 2 uker og 1 uke før nedetid. Arbeidet vil kunne pågå mellom lørdag kl 05.00 og søndag kl 21.00.
- Liten service: Max 20 ganger i året. Vil foregå etter kl 20.00 ved behov.

Prisavslag driftsstans (pålitelighet)

Dersom det oppstår flere enn 3 driftsstanser i løpet av en måned innrømmes Kunden krav til standardisert prisavslag. Kunden har rett til prisavslag i henhold til tabellen under.

Ant. driftsstans over 3 driftsstanser pr. år:	1	2	3	4
Prisavslag:	5 %	10 %	15 %	25 %

Bilag 5: Administrative bestemmelser

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

Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter

Hvem som er bemyndiget representant for partene (som kan opptre i saker som angår avtalen) samt prosedyrer og varslingsfrister for eventuelle utskiftning av bemyndiget personell avtales nærmere med valgte Leverandør og vil spesifiseres her før kontraktsignering.

Avtalens punkt 5.1 Varighet

Avtalens varighet er 4 år regnet fra signeringsdato. Kunden har opsjon på videre forlengelse av avtalen med 2+2+2 år. Dersom Kunden benytter opsjon på forlengelse skal avtalen videreføres på like vilkår.

Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

Dersom Kunden godkjenner at personopplysninger behandles av Leverandørens underleverandør(er), skal navnene på underleverandør(er) fremkomme her. Henviser til Databehandleravtalen

Avtalens punkt 11.2. Lønns- og arbeidsvilkår

I tillegg til det som fremkommer i avtalens punkt 11.2 skal det følgende gjelde: Leverandør skal påse at ansattes rettigheter etterleves i egen virksomhet, og hos den eller de underleverandører som direkte medvirker til oppfyllelse av denne kontrakten. Kunden kan kreve at Leverandør fremlegger dokumentasjon på at kravene er oppfylt.

Kunden, eller kundens bemyndiger, forbeholder seg retten til å gjennomføre annonsert, semi-annonsert eller uannonsert kontroller hos en eller flere aktører i leverandørkjeden i kontraktsperioden. I tilfelle kontroll plikter Leverandør å oppgi navn og kontaktopplysninger på underleverandører. Kontaktopplysninger behandles konfidensielt.

Ethvert brudd på bestemmelsene om lønns- og arbeidsvilkår anses som vesentlig mislighold. At Leverandøren retter overfor arbeidstakerne er ikke til hinder for at Kunde kan heve kontrakten.

Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget kunden skal betale for Leverandørens ytelser skal fremgå i vedlagt prisskjema. Før kontraktinngåelse vil kunden legge inn endelig versjon av prisskjema her.

Avtalens punkt 3.4. Dokumentasjon og opplæring

Opplæring er en del av leveransen i henhold til bilag 1, og Leverandøren skal angi sitt vederlag i prisskjema.

Avtalens punkt 4.1 Vederlag

Prisene som er oppgitt i prisskjema punkt 1.1 skal dekke alle kostnader frem til idriftsettelse av avviks- og forbedringssystemet.

Alle oppgitte priser skal være eksklusive merverdiavgift og i norske kroner, men inklusive alle andre kostnader som for eksempel miljøgebyr, returkostnader, emballasje, anbrekk (ompakking), bompenger, skatter, avgifter, møtevirksomhet, reiser, transport egne servicebiler, service, leverings- og faktureringsomkostninger m.v.

Årlig lisenskostnad skal være inkludert alle kostnader knyttet til drift, support og vedlikehold av avviks- og forbedringssystemet. Inkludert i drift og vedlikehold skal være alle tilpasninger i programvaren som ikke medfører utviklingsarbeid hos leverandøren. Dersom tilpassningsarbeidet medfører utvikling skal dette prises i henhold til timepris i prisskjema. Kunden skal i forkant av slike oppgaver få prisestimat av Leverandøren.

Leverandøren skal oppgi timepris i prisskjemaet. Merk at oppgitt kun er lagt til grunn for evalueringen og at reelt volum kan avvike fra dette

Prisene for opplæring og kurs skal være inkludert alle kostnader leverandøren måtte pådra seg i den forbindelse (eks. reis, reisetid og lignende).

I tilfeller der en Leverandør har unnlatt å prise en prisenhets vil kunde i evalueringen av tilbudet, for den aktuelle prisenhets, kunne velge å legge til grunn enhetsprisen fra dyreste tilbudet. Denne metoden er likevel ikke til hinder for at tilbudet vil kunne bli avvist i henhold til reglene i anskaffelsesforskriften.

Kostnader knyttet til eventuelle forbehold og/eller avvik skal oppgis.

Avtalens punkt 4.2 Faktureringstidspunkt og betalingsbetingelser

Betalingsfristen skal være 30 dager regnet fra dato for mottak av korrekt faktura.

Mangelfull faktura vil uten forvarsel bli returnert til Leverandør for retting. Leverandør skal sende kreditnota på faktura som er sendt i retur, og ny korrekt faktura sendes med ny betalingsfrist på 30 dager.

Betaling innebærer ingen godkjenning av Leveransen

Ved forsinket betaling betales forsinkelsesrente i henhold til gjeldende rentesats etter «Lov om renter ved forsinket betaling m.v.» av 17.12.1976 nr. 100. Purregebyr, behandlingsgebyr eller andre kostnader i forbindelse med forsinket betaling, er dekket av forsinkelsesrenten.

Leverandører er forpliktet til å utsende faktura elektronisk til Kunden. Det samme gjelder hvis Leverandøren overdrar faktura til tredjemann for innkreving.

Dersom Leverandøren overdrar faktura til tredjemann for innkreving (eksempelvis ved factoringavtaler), plikter Leverandøren å varsle Kunden før overdragelse skjer.

Leverandørens faktura skal tilfredsstillende de krav som Kunden til enhver tid fastsetter og sendes til fakturaadresse oppgitt av Kunden, se:

<https://www.stavanger.kommune.no/fakturabehandling/>

Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten

Avtalens punkt 1.3 Tolkning – rangordning

Bilaget kan fylles ut av Leverandør dersom det foretas endringer til den generelle avtaleteksten, med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til annet bilag, jf. avtalens punkt 1.3.

Det er mulig å gjøre endringer til alle punkter i avtalen, også der hvor avtaleteksten ikke eksplisitt åpner for dette. Leverandøren bør imidlertid være oppmerksom på at avvik, forbehold og endringer i avtalen kan medføre at tilbudet blir avvist.

Alle endringer 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 samt resultatet av endringen.

Henvisning til avtalens punkt og evt. avsnitt	Erstattes med (ny formulering/tekst må angis)

Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

Avtalens punkt 1.4 Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

Dersom Kunden og Leverandøren har kommet til enighet om en endringsavtale (både i forhold til innhold, eventuelt endring i vederlag og endring i tidsplan), skal endringen (innhold, justert vederlag og justert tidsplan) fremkomme her.

Hver endring skal være underskrevet av bemyndiget representant for partene.

Det er Leverandøren som er ansvarlig for at det føres en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 8. Leverandøren er også ansvarlig for at Kunden uten ugrunnet opphold gis en oppdatert kopi. Kunden må selv holde oversikt over hvilke endringsanmodninger de har sendt og hvilke endringsoverslag de har mottatt.

Kunden er ansvarlig for at endringene det er anmodet om ikke er i strid med regelverket for offentlige anskaffelser. Endringer som anses som vesentlige vil bli betraktet som direkte anskaffelser og enhver som mener at det er foretatt en direkteanskaffelse kan klage inn Kunden for Klagenemnda for offentlige anskaffelser.

Endringsnummer	Beskrivelse av endringen samt eventuell vederlagsjustering og justering av tidsplan	Ikraftsettelsesdato

Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser

Avtalens punkt 2.2 Leverandørens ansvar for tredjepartsleveranser

I den grad tredjepartsleveranser er inkludert i tjenestene fra Leverandøren, skal kopi av vilkårene for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveransene være vedlagt her. Alternativt kan Leverandøren angi en lenke til vilkårene her.

Tredjepart	Kort beskrivelse av tjenesten som leveres fra tredjepart	Referanse til vilkår som er bindende for kunden (<i>kan være en lenke</i>)

Leverandøren skal her, så godt som man kan forvente av en profesjonell leverandør, beskrive hvilke forpliktelser vilkårene pålegger Kunden og hvilke ansvarsbegrensninger tredjepart forbeholder seg. Dette skal ikke være urimelig byrdefullt for Leverandøren og må tilpasses den enkelte leveranses kompleksitet. Det må også tilpasses den enkelte tredjepartsleveranse og hvor kritisk/risikofull denne er inn i leveransen. Leverandøren skal spesielt påpeke i hvilken grad og i hvilke situasjoner tredjepart vil foreta feilretting, samt hvilke garantier og SLA-krav som gjelder. Det er også viktig å påpeke eventuelle uvanlige eller byrdefulle reguleringer.