

**Avtale for kjøp av løsning
for
Tidregistrering**

Kundens kravspesifikasjon

Bilag 1 til Avtale om løpende tjenestekjøp

Innholdsfortegnelse

1	Innledning	3
2	Kundens bakgrunn og formål med anskaffelsen	3
2.1	Bakgrunn og formål	3
2.2	Omfang.....	4
3	Leverandørs oppfyllelse av formål	4
4	Leverandørs forutsetninger for leveransen	5
5	Myndighetskrav og eksterne rettslige krav	5
6	Personopplysninger	5
7	Funksjonelle krav	5
7.1	Generelt om løsningen og særtrekk ved virksomheten.....	5
7.2	Organisasjonsstruktur.....	6
7.3	Ansattnivå.....	6
7.4	Spesielt om tidregistrering.....	7
8	Tekniske krav	8
9	Integrasjon	9
9.1	Integrasjon til øvrige fagsystemer	9
9.2	Metodeverk.....	10
10	Spesifikasjon av programvare	10
11	Krav til tjenester	10
11.1	Opplæring.....	10
11.2	Dokumentasjon.....	10
12	Test og godkjenning	10
13	Framdrifts- og tidsplan	11
14	Administrative bestemmelser	11
15	Drift og vedlikehold	11
15.1	Brukerstøtte	11
15.2	Feilretting.....	12
15.3	Tjenestenivå	12
15.4	Nye versjoner	13
16	Samlet pris og prisbestemmelser	13

1 Innledning

Dette bilaget inneholder kundens kravspesifikasjon. Bilaget definerer de ulike funksjonsområdene og krav til disse, samt krav knyttet til innføring, drift og vedlikehold av løsning.

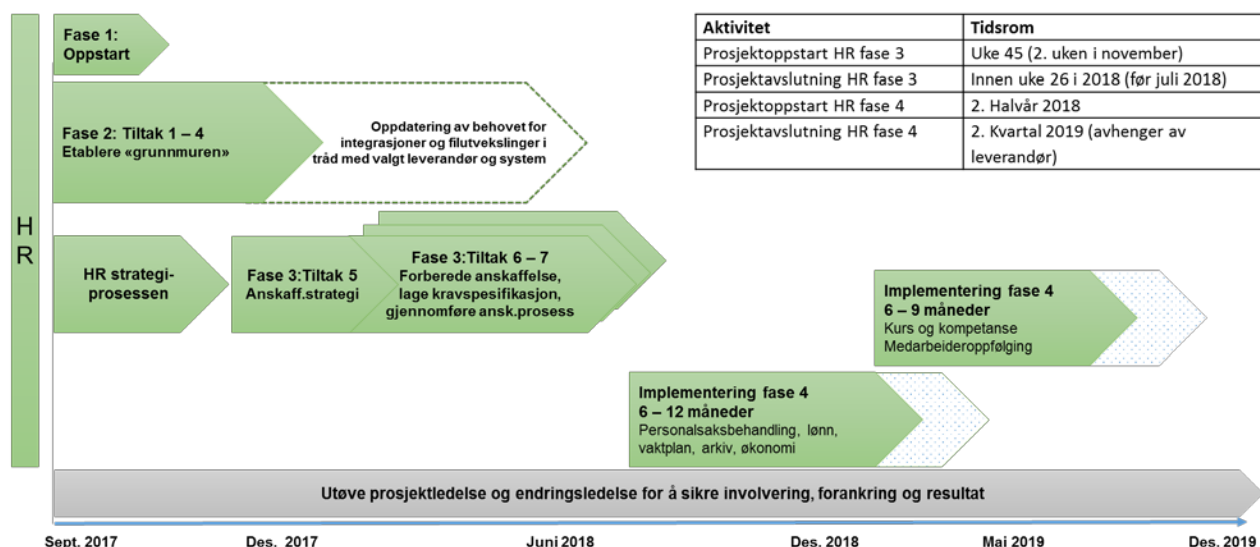
2 Kundens bakgrunn og formål med anskaffelsen

2.1 Bakgrunn og formål

Dagens situasjon for Kunden innen lønns-, personal- og HR-området, er preget av en betydelig andel manuelt arbeid og kvalitetssikring. Våren 2017 ble det derfor satt i gang et forprosjekt som skulle vurdere behovet for fremtidig HR-løsning, og gi sin anbefaling til videre prosess. På det grunnlaget ble Detaljprosjekt HR-løsninger igangsatt i september måned 2017.

Fra september til desember måned 2017 arbeidet prosjektet med å gjennomføre en rekke anbefalte tiltak for å forberede en fremtidig anskaffelse og implementering av elektroniske løsninger. Det omfattet bl.a. en beskrivelse av dagens styrings- og leveransmodell, ferdigstillelse av tjenestebeskrivelser, en prosessoversikt på selskapsnivå og overordnet beskrivelse av aktuelle prosesser innen HR, personal og lønn, og oversikt over type personopplysninger som behandles i dagens arbeidsprosesser. Prosjektet startet også opp på beskrivelsen av filutvekslinger og behovet for integrasjoner. Et arbeid som vil måtte fortsette når valg av leverandør og løsninger er foretatt.

Gjennomføringsmodellen som er lagt til grunn for Detaljprosjekt HR-løsninger er illustrert nedenfor. Prosjektet befinner seg nå i fase 3, og arbeider med tiltakene 6 – 7 som er gjennomføringen av anskaffelsesprosessen.



Detaljprosjektet HR-løsninger skal gi større innsikt og tydelighet om hvordan selve lønns-, personal- og HR-tjenestene skal leveres, inkl. kvalitet, tidsfrister og ansvarsfordeling. Prosjektet skal videre bidra til å få på plass hensiktsmessige systemløsninger knyttet til HR-tjenestene, som skal bidra til økt kvalitet og mer effektive prosesser. Dette forventes å resultere i tidsbesparelser, både for den enkelte ansatte, system-/fagansvarlige og ledere, samt høyere jobbtillfredshet for alle involverte.

Elektroniske løsninger med arbeidsflyt for lønn, personal og HR ønskes tatt i bruk for å oppnå følgende effekt:

- Data fanges en plass, og der de oppstår
- Høyere kvalitet og presisjon
- Bedre internkontroll og fokus på avvik

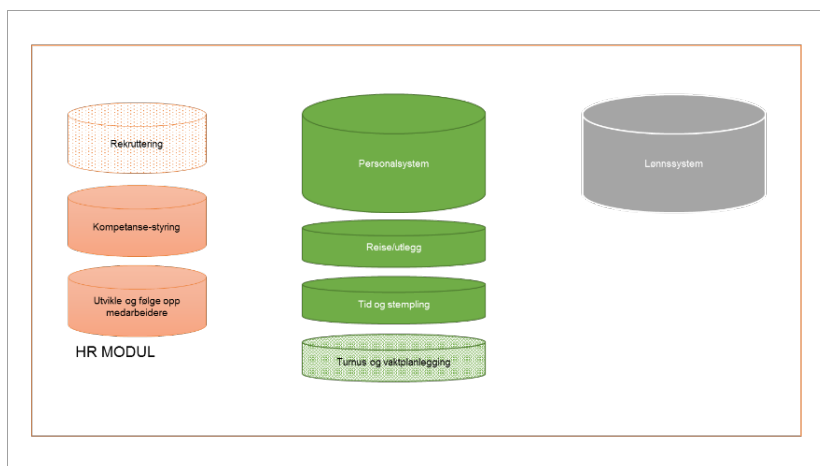
- Høyere effektivitet og smartere ressursbruk
- Avklarte forventninger til leveranse inkl. service
- Bedre grunnlag for samhandling og økt grad av selvbetjening
- Økt trivsel

Per i dag utføres det mange manuelle prosesser innenfor HR og områdene utvikling, personaladministrasjon og lønn. Flere av disse områder har potensiale for automatisering ved bruk av riktige og gode verktøy hvor det gis mulighet for å tilrettelegge for en optimal arbeidsdeling internt.

Med fremtidsrettet løsninger og en økt grad av automatisering forventes blant annet en bedre sporbarhet og datakvalitet, med input som er "korrekt første gangen", bruk av logiske kontroller og valideringer fremfor mange manuelle kontroller.

Kunden forventer å kunne få til en vesentlig effektivisering av dagens arbeidsprosesser. Det er anslått en betydelig gevinst ved reduksjon av medgått tid til oppgaver innen lønn, personal og HR i løpet av de første to årene etter at løsningene har blitt implementert. Dette er basert på en beste praksis bruk av moderne web-basert lønns- og personalsystem med en digital arbeidsdeling ansatt – leder – administrasjon.

Prosjektet skal på sikt implementere *ny* funksjonalitet i henhold til den systemskissen som er illustrert under.



2.2 Omfang

Anskaffelsen omfatter kjøp, innføring, integrasjon, drift og vedlikehold av en ferdigutviklet løsning som er i drift hos minst én annen kunde. Løsningen ønskes levert som en komplett tjeneste.

Systemet skal ivareta alle hovedfunksjoner som ligger i en moderne løsning, og åpne for ytterligere nødvendige påbygginger og økning i funksjonaliteten.

Anskaffelsen skal også sikre enkel videreføring av system og data etter at avtalen er utløpt. Dette må kunne gjøres uavhengig av om det byttes leverandør.

3 Leverandørs oppfyllelse av formål

Leverandørs oppfyllelse av formålet med anskaffelsen, skal inntas i L Bilag 2. Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av tilbudt løsning, samt beskrive sin forståelse av anskaffelsens formål, herunder hvordan Leverandøren skal bidra for å oppnå dette.

4 Leverandørs forutsetninger for leveransen

Leverandørs forutsetninger for leveransen skal inntas i L Bilag 2. Leverandøren skal beskrive de forutsetninger Leverandør finner nødvendig å ta for å vedstå seg sine forpliktelser under avtalen. Alle forutsetninger av generell, merkantil, funksjonell eller teknisk karakter som er relevante for at Kunden skal kunne benytte den tilbudte applikasjon skal beskrives.

Hvis løsningen forutsetter bruk av tredjepart verktøy skal dette spesifiseres.

5 Myndighetskrav og eksterne rettslige krav

Løsningen skal innfri aktuelle og relevante myndighetskrav. Dette omfatter krav pålagt gjennom lov og forskrifter, standarder og kodeverk, samt sikkerhetsmessige krav. Kravene omfatter både løsning og Leverandør, og skal besvares i L Bilag 2.

Aktuelle lover med tilhørende forskrifter og myndighetskrav er (ikke uttømmende):

- LOV-2000-04-14-31 - Lov om behandling av personopplysninger (Personopplysningsloven)
- LOV-2017-06-16-51 - Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (Arbeidsmiljøloven)
- LOV-1988-04-29-21 - Lov om ferie (Ferie-loven)
- LOV-2003-07-04-83 - Lov om elektronisk kommunikasjon (Ekomloven)
- LOV-1992-12-04-126 – Lov om arkiv (Arkivloven)
- LOV-2001-06-15-81 – Lov om elektronisk signatur (esignaturloven)

6 Personopplysninger

Behandling av personopplysninger skal skje i henhold til Personopplysningsloven og EU's personvernforordning gjeldende fra mai 2018. Det skal inngås en databehandleravtale mellom Kunde og Leverandør basert på malverk fra Datatilsynet. Forslag til databehandleravtale skal vedlegges tilbudet.

7 Funksjonelle krav

Samtlige krav i tabellen skal besvares i L Bilag 2. Dersom kolonnen Beskriv er merket med en B, skal det i L Bilag 2 gis en utdypende beskrivelse av oppfyllelsen.

7.1 Generelt om løsningen og særtrekk ved virksomheten

Nr	Krav	Beskriv (B)
G1	Kunden er underlagt Hovedtariffavtalen for konkurranseutsatte bedrifter (bedriftsavtalen). Løsningen skal understøtte denne avtalen.	B
G2	Løsningen må tilrettelegge for en effektiv arbeidsdeling mellom medarbeider, leder og administrasjon (HR, personal og lønn).	B
G3	Løsningen skal være tilrettelagt for en utstrakt grad av selvbetjening.	B
G4	Løsningen må kunne benyttes på ulike bruker plattformer med ulike grensesnitt.	B
G5	Løsningen skal ha lav brukerterskel og oppfattes som enkel for de ansatte å benytte med få tasteklikk. Brukeren skal enkelt kunne ta seg frem, og til enhver tid se hvor vedkommende befinner seg i løsningen.	B
G6	Løsningen må være universelt utformet.	B

Nr	Krav	Beskriv (B)
G7	Løsningen må være bygget opp både på juridisk og organisatorisk struktur.	
G8	Systemet må kunne administreres fleksibelt. Det skal være mulighet for å gjøre utplukk og velge/fjerne enkelt selskaper og organisatoriske enheter.	B
G9	Det må være mulighet for å administrere tilganger og funksjoner fleksibelt.	B
G10	Løsningen skal inkludere konsernfunksjonalitet som støtter bruk av sentrale fellesfunksjoner. Leverandøren skal beskrive hvordan endringer/oppdateringer av ulike parameter og masterdata kan utføres sentralt på en enkel måte og gjelde for alle eller et utvalgt juridiske enheter.	B
G11	Det skal være mulig å definere obligatoriske felter, tilpasse eksisterende og opprette nye felter etter behov.	
G12	Løsningen må ha endringslogg som viser samtlige endringer som har blitt foretatt, og at det kan foretas et utvalg på f.eks type endring, hvilken informasjon som er endret, tidsrom for endring osv., og at det fremgår hvem som har foretatt endringen.	B
G13	Løsningen må inneholde logiske kontroller og automatiske valideringer. Det må være innlagt sperringer basert på de obligatoriske feltene og logiske kontrollene.	B
G14	Løsningen må ha en standard rapportdel med mulighet for å tilpasse egne rapporter. Løsningen må inneholde standard rapportering til offentlige myndigheter.	B
G15	Det skal være mulig å utføre søk i løsningen.	B
G16	Løsningen bør kunne tilpasses Kundens grafiske profil	B

7.2 Organisasjonsstruktur

Nr	Krav	Beskriv (B)
O1	Løsningen må være fleksibel og kunne håndtere hyppige endringer	B
O2	Nye datterselskaper bør enkelt kunne etableres og eksisterende må tilsvarende kunne omstruktureres.	
O3	Løsningen bør enkelt kunne håndtere fusjoner og fisjoner hvor det samtidig tas vare på all ansatthistorikk.	B
O4	Ved etablering av nye datterselskaper bør historikk enkelt kunne lastes inn.	B
O5	Løsningen må ha tilgangsstyring ut ifra stilling slik at ledere på alle nivåer ser egne ansatte, og ikke kun de som er direkte rapporterende.	B
O6	Ved ferieavvikling og sykdom må enkeltoppgaver kunne delegeres på en enkel måte innen HR, personal og lønn til en stedfortreder.	B

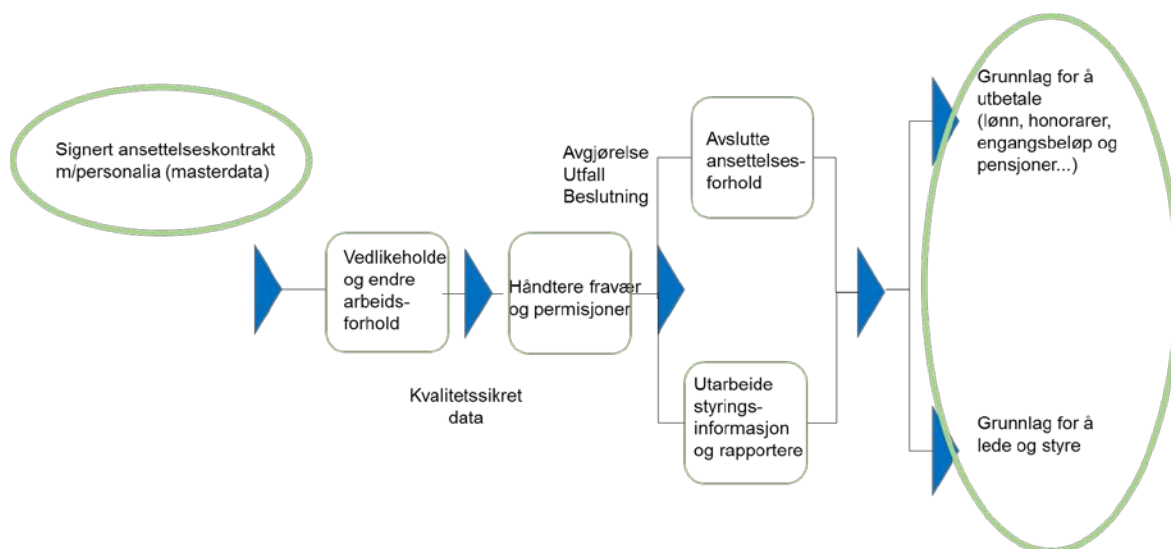
7.3 Ansattnivå

Nr	Krav	Beskriv (B)
A1	En ansatt kan ha flere ansattforhold innenfor samme selskap, og på tvers av selskaper. Løsningen må håndtere at den ansatte, også midlertidige, kan ha flere ledere over seg.	B

Nr	Krav	Beskriv (B)
A2	Endringer må kunne foretas hyppig og enkelt, og all historikk på være tilgjengelig og lett synlig for alle ansatte.	B
A3	Løsningen må kunne håndtere mange og forskjellige typer permisjoner. Avhengig av permisjonstype så får det ulike konsekvenser i forhold til eks. pensjonsordningen.	B
A4	Løsningen må kunne håndtere hyppige endringer relatert til ansatte med reduserte stillinger og deltidsansatte.	B

7.4 Spesielt om tidregistrering

Delanskaffelsen er knyttet til prosessen Utføre personalsaksbehandling jf. prosess tegningen under avsnitt 7.2.



Nr	Krav	Beskriv (B)
S1	Løsningen må kunne understøtte prosessen som er illustrert over	B
S2	Registrering må skje daglig i henhold til den enkeltes tilstedeværelse med automatisk beregning av overtid.	
S3	Det bør være mulig å registrere avvik fra ordinær arbeidstid som et alternativ til løpende registrering og stempeling.	B
S4	Det bør være mulig å korrigere i etterkant frem til at det er godkjent og låst for redigering før overføring.	B
S5	Løsningen må kunne ivareta forskjøvet arbeidstid.	B
S6	Løsningen må håndtere personlige og kollektive tillegg, trekk og permisjon uten lønn.	B
S7	Det må være muligheter for å håndtere nedre og øvre grenseverdier for eks. fravær, fleksitid og overtid som så utløser en varsling.	B
S8	Løsningen må inneholde funksjonalitet for å håndtere fravær.	B

8 Tekniske krav

Nr	Krav	Beskriv (B)
T1	Løsningen skal ha mulighet for å legge opp vanntette skott mellom juridiske enheter, slik at informasjon knyttet til f.eks. en ansatt i en enhet ikke er tilgjengelig for ansatte i andre enheter. Leverandøren bes gi en overordnet beskrivelse av løsningens muligheter knyttet til dette.	B
T2	Løsningen må være skalerbar med mulighet for endringer i datamengder, volum, moduler, antall brukere o.l.	B
T3	Ved spesielle behov knyttet til kommunikasjon, skal Leverandøren beskrive dette.	B
T4	Leverandøren skal beskrive krav til forsinkelse og hastighet på linjene.	B
T5	Kunden ønsker en teknisk robust løsning. Leverandøren skal beskrive applikasjonens nåværende arkitektur med følgende elementer: <ol style="list-style-type: none"> Lagstruktur og teknologi for kommunikasjon mellom lagene Komponentstruktur, -standarder og grad av bruk av felles komponenter Teknologi og verktøy som er benyttet for utvikling av løsningen Teknologi for integrasjon mellom interne komponenter og eksterne (3. parts) komponenter 	B
T6	Leverandøren bes beskrive planlagt støtte for nye komponenter i infrastrukturen, og hvor lenge tidligere versjoner vil støttes.	B
T7	Databasen skal håndtere alle norske tegnsett korrekt både ved registrering og søking.	
T8	Leverandøren skal oppgi hvilke responstider som normalt må påregnes ved ulike funksjoner, herunder funksjoner som oppdatering av data, spørring og hvilke funksjoner som er spesielt tidkrevende. Start av Løsningen, når bruker er innlogget i Kundens nettverk, skal normalt ikke ta mer enn 10 sekunder.	B
T9	Det skal ikke oppleves å være ventetid når Kunden registrerer data i Løsningens felter selv om input skal valideres. Dette skal gå fortløpende.	
T10	Alle systemmeldinger i Løsningen skal vises med en forståelig feilkode og tekst.	
T11	Alle funksjoner knyttet til utskrift skal støttes gjennom et standard Windows-grensesnitt. Brukeren må ha mulighet til å endre valgt skriver underveis i prosessen.	
T12	Autentiseringen av brukeren skal skje med individuelle Brukernavn og Passord.	
T13	Autentiseringen skal kunne hentes fra kundens standardiserte katalogtjenester (MS Active Directory)	B
T14	Løsningen skal kunne støtte "single sign-on" og akseptere autentisering foretatt av andre applikasjoner.	B
T15	Sikkerhetskopiering, konsistenssjekk og andre driftsprosedyrer skal kunne utføres uten stans i løsningen og uten at opplevd responstid for brukere påvirkes.	B

9 Integrasjon

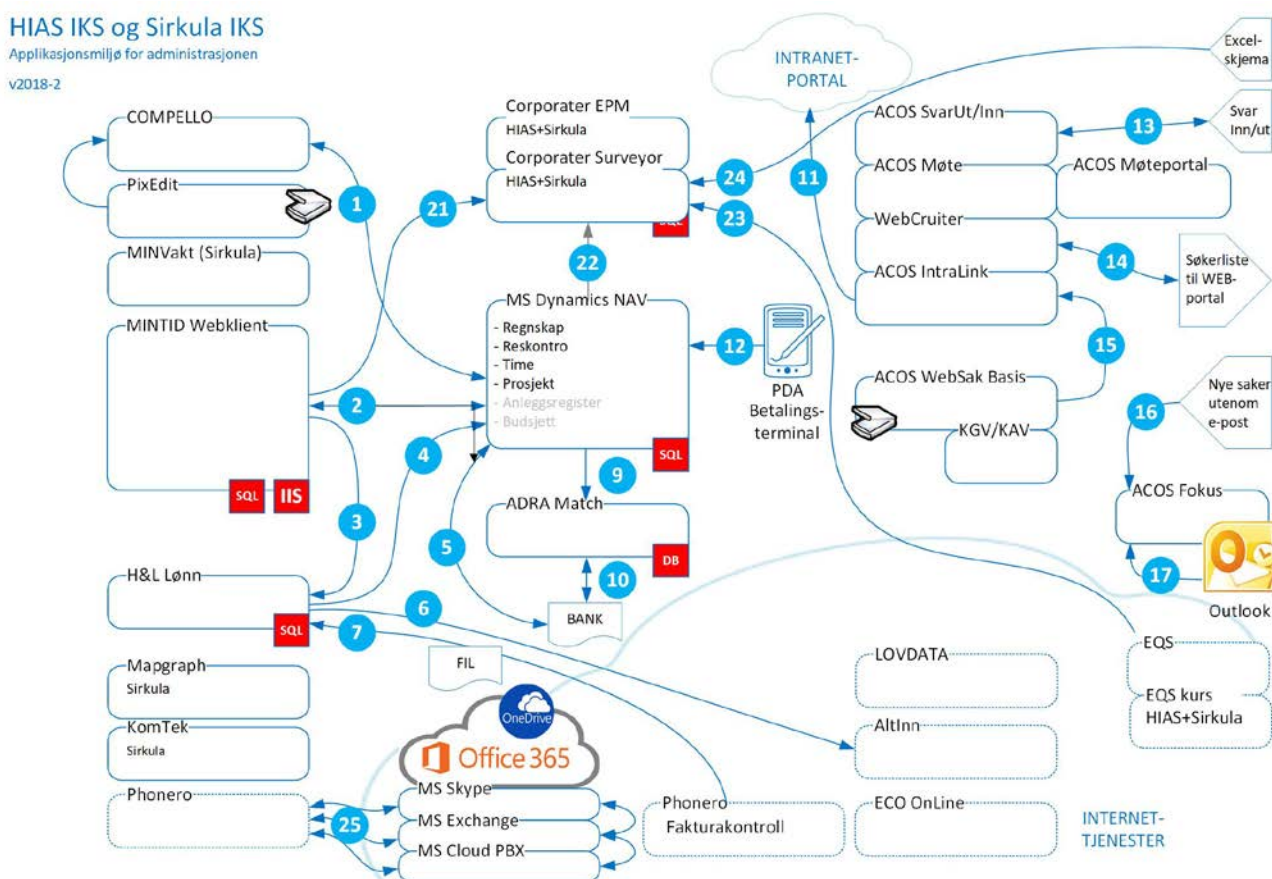
9.1 Integrasjon til øvrige fagsystemer

Kunden har en rekke fagsystemer som er tatt i bruk, herunder:

- Websak fra ACOS som er et saks- og arkivsystem fra Acos som tilbyr web services som baserer seg på NOARK 4 og 5 standarden. Alle arkivverdige resultatdokumenter skal arkiveres i sak/arkiv-løsningen. Det er av den grunn ønskelig med integrasjon mot saks- og arkivsystemet. I hvilken utstrekning er det ikke tatt endelig stilling til.
- MS Dynamics NAV som er økonomisystem og hvor det vil være behov for en integrasjon knyttet til timer og kostnadselementet i lønn.
- MINVakt som benyttes til turnus- og vaktplanlegging, og fremtidige løsning for tidsregistrering må derfor kunne integreres med denne løsningen.

Se for øvrig illustrasjonen under av applikasjonsmiljøet for administrasjon, og øvrig infrastruktur.

Kunden bruker Office programvare.



Leverandøren bes beskrive eventuelle forutsetninger for implementering av integrasjoner i løsningen, og angi pris for kjøp og vedlikehold i L Bilag 6.

Det vil sannsynligvis også bli aktuelt med andre integrasjoner i avtalens levetid, og leverandøren skal i L Bilag 6 beskrive mekanismene for prising av fremtidige integrasjoner.

9.2 Metodeverk

Leverandøren skal i L Bilag 2 beskrive sitt metodeverk for utvikling og tilpasning av integrasjoner med tredjeparts løsninger. Det skal fremkomme både teknisk tilnærming, prosjektmetodikk og kvalitetssikring.

10 Spesifikasjon av programvare

Leverandøren skal i L Bilag 2 gi en komplett oversikt over tilbudt programvare. Oversikten skal være en spesifisering av alle relevante komponenter og moduler, inkludert versjonsnummer. I tillegg skal det gis en roadmap over kommende versjoner med datoangivelse de neste 2-4 år. All annen programvare som er en forutsetning for at tilbudt programvare skal fungere optimalt, skal spesifiseres på tilsvarende måte.

Dersom standard programvare må leveres under standard lisensbetingelser og avtalevilkår, skal dette være uttrykkelig angitt i L Bilag 2. Kopi av lisensbetingelsene skal i såfall vedlegges tilbudet som L Bilag 9.

Alle priser skal oppgis i L Bilag 6.

11 Krav til tjenester

11.1 Opplæring

Leverandøren skal tilby opplæring av brukere og systemadministrator. Opplæringen må være tilpasset forkunnskapene til brukergruppen. Brukergruppen har normal kompetanse på bruk av Windows og WEB-baserte løsninger.

L Bilag 2 skal inneholde en oversikt over de ulike kurs og betingelser som tilbys med følgende informasjon: Målgruppe, målsetting, kursinnhold, varighet, kurssted, krav til forkunnskap, resultat etter kurs, kursdokumentasjon og anbefalt antall deltakere. Alle priser skal oppgis i L Bilag 6. Kunden forbeholder seg retten til enten selv å gjennomføre kurs i anvendelse av tilbudt applikasjon, eller å hente inn annen ekstern undervisningskompetanse.

11.2 Dokumentasjon

Det skal leveres brukerdokumentasjon på norsk som presenterer systemets virkemåte og funksjonalitet for brukerne, og dekker alle de ulike roller brukere av systemet kan ha.

Det skal leveres systemdokumentasjon som skal gi innsikt i og forståelse av applikasjonen.

All dokumentasjon skal foreligge elektronisk for kunde med mulighet til å redigere/editere på dokumentasjonen og kopiere denne til internt bruk.

All dokumentasjon skal være oppdatert, og klart merket med hvilken versjon, revisjon, rettelse etc. den relaterer seg til.

12 Test og godkjenning

Kunden skal undersøke leveransen ved å gjennomføre en akseptansetest, jfr de alminnelige kontraktsbestemmelsene punkt 2.2.2. Aktivitetene for å gjennomføre dette skal inntas i L Bilag 3.

13 Framdrifts- og tidsplan

L Bilag 3 skal inneholde en beskrivelse av de tjenester Leverandør kan tilby som bistand ved innføring og tilrettelegging for Kunden, samt en framstilling av framdrifts- og tidsperspektiv for disse tjenestene. Priser skal spesifiseres i L Bilag 6 for de tjenester som ikke er dekket opp i andre vedlegg. I beskrivelse og tekst skal det tydelig framgå hva som er inkludert i disse tjenestene.

14 Administrative bestemmelser

Leverandør skal i L Bilag 6 beskrive hvordan ytelsen kan organiseres og bemannes. Leverandøren skal beskrive organisasjon som kreves for gjennomføring av ytelsen, herunder beskrive roller, og tilbudt kompetanse. Det skal også redegjøres for hvilke krav som stilles til medvirkning fra Kundens side.

Leverandør skal beskrive sine rutiner for brukerstøtte, feilretting, herunder eskaleringsrutiner.

15 Drift og vedlikehold

Kunden har etterspurt en løsning som ikke installeres hos Kundens eksisterende driftsleverandør, og data lagres utenfor Kundens eksisterende driftsmiljø/infrastruktur. Det er et viktig prinsipp for denne type leveranse at Kunden eier dataene.

Leverandøren bes akseptere dette og gi en oversikt over de regulerende lover og regler som berører Kundens sikkerhet for datalagring og datasletting i løsningen.

Leverandøren skal ha et styringssystem for Informasjonssikkerhet (ISMS). Dokumentasjon av dette skal vedlegges tilbudet.

Kunden ønsker en løsning som hensyntar miljøforhold. Leverandøren skal oppgi hvor energieffektivt datasenteret er ved å dokumentere PUE-nivå for tilbudt løsning.

15.1 Brukerstøtte

Dette kapittelet inneholder krav til brukerstøtte. Brukerstøtte skal være inkludert i fast årlig avgift, angitt i L Bilag 6. Med brukerstøtte menes bistand fra Leverandøren som ikke har tilknytning til feil i programvaren. Dette kan eksempelvis være forhold som:

- Kunden trenger forklaring på prosesser i systemet.
- Kunden ber om råd for å optimalisere bruken av systemet.
- Kunden har et rapportbehov og trenger hjelp til å finne ut hvilke rapporter de kan bruke i den sammenheng.

Krav til brukerstøtte er angitt i tabellen under.

Nr	Krav	Beskriv (B)
V1	Brukerstøtte skal foregå på norsk, både i skriftlig og muntlig form.	
V2	Leverandøren skal stille kompetent personale tilgjengelig for å besvare henvendelser på hverdager kl 0800-1530	
V3	Leverandøren skal eksplisitt informere Kunden på forhånd når bistand ikke inngår i brukerstøtte som del av fast årlig vedlikeholdsavgift og Kunden vil bli fakturert etter medgått tid. Saksnummer oppgis på faktura.	

15.2 Feilretting

Når det blir oppdaget feil eller mangler med leveransen, skal disse rapporteres til Leverandøren med kategori påført. Ved feilmelding foretar Kunden selv kategorisering av feil innenfor de kategorier som er gitt i punkt Tjenestenivå.

Krav til feilretting er gitt i tabellen under.

Nr	Krav	Beskriv (B)
V4	Det er Kunden som kategoriserer hva som er feil og hva som er endringsønsker. Kunden rapporterer opplevde feil og Leverandøren foreslår tiltak. Leverandøren kan ikke endre kategoriseringen uten Kundens samtykke.	
V5	Dersom Kunden er i tvil om feilen skyldes programvare, utstyr eller nettverk kan Kunden kreve at Leverandøren iverksetter nødvendige tiltak for diagnostisering.	
V6	Leverandørens responstider/frister for feilretting i henhold til feilens alvorlighetsgrad skal beskrives i L Bilag 4.	B
V7	Leverandøren plikter å informere Kunden om kjente feil, og å informere om hvordan og når feilen er tenkt løst samt informasjon om eventuelle midlertidige løsninger.	
V8	I spesielle situasjoner vil det være hensiktsmessig med en midlertidig løsning for å omgå innmeldte feil. Dette skal ikke påvirke opprinnelig kategorisering og heller ikke bli en permanent løsning for innmeldte feil.	

15.3 Tjenestenivå

Det stilles krav til responstid for feilretting i samsvar med den kategorisering som fremkommer av L Bilag 4. Med nedetid menes tiden systemet er utilgjengelig for brukerne. Med utilgjengelighet menes utilgjengelighet regnet fra tidspunkt når saken er meldt til Leverandør.

Kategorisering av feil

Kategori	Responstid feilretting	Beskrivelse
A Kritisk feil	Feilretting skal påbegynnes umiddelbart og pågå kontinuerlig, også utover normal arbeidstid, inntil feilen er rettet. Leverandøren skal bekrefte registrering av feilen innen 30 minutter og innen 2 timer angi tidspunkt for feilretting.	- Feil som medfører at systemet stopper, at data går tapt eller at andre funksjoner som er kritiske for Kunden 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	Feilretting skal påbegynnes innen 4 timer. Leverandøren skal bekrefte registrering av feilen innen 1 time og innen 8 timer angi tidspunkt for feilretting.	- Feil som fører til at funksjoner som er viktige for Kunden ikke virker som avtalt 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 rettes i neste planlagte programrettelse. Leverandøren skal bekrefte registrering av feilen innen neste virkedag.	- Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som Kunden relativt lett kan omgå. - Dokumentasjonen er mangelfull, upresis eller lett kan misforstås.

Krav til tilgjengelighet og responstider er gitt i tabellen under.

Nr	Krav	Beskriv (B)
V9	Leverandøren garanterer at stabiliteten på programvaren skal være 99,5 %. Utilgjengelighet som skyldes forhold utenfor programvare utviklet av Leverandøren, eller planlagte ekstraordinære driftsstanser omfattes ikke av tilgjengelighetsgarantien.	
V10	Ved brudd på tilgjengelighetsgarantien som delvis kan lastes programvare utviklet av Leverandøren og/eller bare gjelder deler av programvaren, reduseres betalingsplikten forholdsmessig etter omfang, skyld og avbruddstid. Dette gjelder også underliggende applikasjoner som systemet er avhengig av. Forholdsmessig prisavslag ved brudd på tilgjengelighetsgarantien skal reguleres i L Bilag 4.	B
V11	Leverandøren skal i L Bilag 5 innta de beskrivelser knyttet til responstid ved feilretting som angitt over. Eventuelle endringer skal merkes og begrunnes.	B

15.4 Nye versjoner

Nye versjoner av programmer er inkludert i avtalen. Leverandøren skal i avtaleperioden levere nye versjoner av programmer som omfattes av ytelsene til definerte tidspunkter. Når nye versjoner av programmer er utgitt, skal Leverandøren så snart som mulig tilgjengeliggjøre disse for Kunden.

Krav knyttet til nye versjoner er angitt i tabellen under.

Nr	Krav	Beskriv (B)
V12	Aktuelle funksjoner skal være ferdig utviklet og testet internt hos Leverandør før tilgjengeliggjøring til Kunden.	
V13	Leverandør skal kunne stille release- og testresultater til rådighet.	
V14	Dersom den leverte programvaren benytter tredjepartskomponenter skal nyeste hovedversjon samt de to foregående hovedversjoner av disse til enhver tid støttes.	
V15	Som en del av vedlikeholdsavtalen inngår forbedring av eksisterende funksjonalitet, dvs videreutvikling, forenklinger og forbedringer av funksjoner eller funksjonsområder i programmet. Leverandøren skal beskrive strategi for frigivelse av nye versjoner, herunder angivelse av hyppighet og distribusjonsform for disse.	B
V16	Dersom nye versjoner krever endringer i teknisk infrastruktur eller 3.partsverktøy, må dette varsles Kunden i god tid, og endringene skal beskrives.	B

16 Samlet pris og prisbestemmelser

Leverandøren skal, som L Bilag 6, utarbeide pristabeller basert på Kundens mal for bilaget.

Leverandøren må beskrive hvilke av de angitte kravene som dekkes av standard leveranse og hva som er tillegg og faktureres ut over standard priser. Leverandøren må også beskrive priser for tilleggstjenestene.

Regulering av pris skjer i henhold til avtalens bestemmelser.