

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	4
Bilag 3: Plan for etableringsfasen	6
Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner	10
Bilag 5: Administrative bestemmelser	12
Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser	15
Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten	17
Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen	18
Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser	19

Merk: Dette bilagsdokumentet utfyller SSA-L og inngår i Avtalen.

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

Kundens kravspesifikasjon fremgår av Bilag 1 – Kundens behovs- og kravspesifikasjon.

Bilag 1A – Systemlandskap og integrasjoner og Bilag 1B – EPJ indikativt brukervolum utgjør del av Kundens krav- og opplysningsgrunnlag. Bilag 1A og Bilag 1B danner grunnlag for Leverandørens planlegging, dimensjonering og prising. Opplysningene er estimer og beskrivelser av kjent situasjon på tilbudstidspunktet, og skal ikke forstås som garanterte volum eller endelig avropsomfang med mindre dette uttrykkelig fremgår.

Leverandøren skal levere tjenesten i samsvar med Bilag 1, Bilag 1A, Bilag 1B, Leverandørens forpliktende besvarelse i Bilag 2A og Bilag 2B, prisskjemaet i Bilag 6B og øvrige kontraktsbilag.

Eventuelle avvik, forbehold, forutsetninger eller presiseringer fra Leverandøren gjelder bare dersom de er uttrykkelig akseptert av Kunden og inntatt i Bilag 2C eller annet avtalt bilag.

Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Leverandørens beskrivelse av tjenesten skal gis i Bilag 2A – kravsvar, Bilag 2B – supplerende beskrivelser og opsjonsbeskrivelser, samt i eventuelle vedlegg som det uttrykkelig henvises til fra Bilag 2A eller Bilag 2B..

Leverandøren skal ikke endre Kundens kravtekster, krav-ID-er eller struktur.

Eventuelle avvik, forbehold, forutsetninger eller presiseringer skal føres i Bilag 2C med entydig henvisning til krav-ID og relevant avsnitt.

Generelle produktbeskrivelser, standardvilkår, brosjyrer, presentasjoner eller annen dokumentasjon fra Leverandøren er ikke bindende for Kunden og kan ikke begrense Leverandørens forpliktelser, med mindre dokumentasjonen er uttrykkelig henvist til fra Bilag 2A eller Bilag 2B og akseptert av Kunden.

Avtalens punkt 2.1

Kundens krav og forventninger til tjenestenivå fremgår av Bilag 1, herunder krav og forventningsnivåer knyttet til tilgjengelighet, ytelse, feilklassifisering, responstid, rettetid, overvåking, varsling, beredskap og gjenoppretting. For tjenestenivå, måling og kompensasjon er følgende krav i Bilag 1 særlig relevante:

- a) tilgjengelighet og planlagt nedetid: TEK-104 til TEK-108
- b) feilhåndtering, responstid og rettetid: TEK-109 og TEK-110
- c) måling og rapportering: TEK-111 og TEK-115
- d) gjenoppretting og kontinuitet: TEK-112 til TEK-114
- e) drift, overvåking og beredskap: TEK-21 til TEK-25 og LEV-49

Leverandørens tilbudte tjenestenivåer, i den grad disse er konkrete, målbare og mer forpliktende eller bedre enn Kundens forventningsnivåer, inngår som avtalte tjenestenivåer.

Uklare, generelle eller ikke-målbare formuleringer i Leverandørens tilbud anses ikke som forbedrede tjenestenivåer.

Avtalens punkt 2.2 Leverandørens ansvar for tredjepartsleveranser

Leverandøren skal angi eventuelle tredjepartsleveranser som Kunden må ha tilgang til eller forholde seg til ved bruk av tjenesten.

For hver tredjepartsleveranse skal Leverandøren oppgi:

- a) navn på tredjepart
- b) kort beskrivelse av tredjepartsleveransen
- c) hvilke deler av tjenesten tredjepartsleveransen understøtter
- d) om tredjeparten behandler personopplysninger
- e) henvisning til vilkår som gjelder for Kundens bruk

- f) eventuelle ansvarsbegrensninger, SLA-vilkår eller andre forhold som kan påvirke Kundens rettigheter

Eventuelle tredjepartsvilkår som innebærer begrensninger i Kundens rettigheter eller Leverandørens ansvar etter Avtalen, skal fremgå tydelig av Leverandørens tilbud som avvik eller forbehold. Slike vilkår gjelder bare dersom de er uttrykkelig akseptert av Kunden.

Bilag 3: Plan for etableringsfasen

Avtalens punkt 3.1 Plan for etableringsfasen

Leverandøren skal, i samarbeid med Kunden, utarbeide og vedlikeholde en overordnet fremdriftsplan for etableringsfasen. Fremdriftsplanen skal minst inneholde:

- a) faseinndeling og hovedaktiviteter
- b) milepæler med foreslått tidspunkt
- c) avhengigheter, herunder eventuelle tredjepartsavhengigheter
- d) ansvar fordelt mellom Leverandøren og Kunden
- e) ressursbehov og bemanning
- f) sentrale leveranser per milepæl
- g) identifiserte risikoer og beslutningspunkter

Planen skal utformes slik at den kan brukes til kontraktsoppfølging, rapportering og styring av fremdrift, risiko, avhengigheter og avvik. Tilbyder oppfordres til å levere første utkast til slik plan sammen med sitt tilbud som Bilag 3A.

Leverandøren skal beskrive anbefalt innføringsmodell, herunder om innføringen bør skje kommunevis, samlet eller i bølger. Innføringsmodellen skal godkjennes av Kunden og kan ikke endre avtalte milepæler, leveranseomfang eller krav uten skriftlig endringsavtale.

Planen kan ikke innføre nye krav, forbehold, forutsetninger eller avgrensninger utover det som følger av Avtalen, Bilag 1 og Bilag 2C. Eventuelle avvik eller forbehold må fremgå uttrykkelig av Bilag 2C.

Avtalens punkt 3.2 Leveransefrist og leveransemelding

Følgende overordnede milepæler legges til grunn for etableringsfasen. Leverandøren kan detaljere milepælene i fremdriftsplanen, men kan ikke endre eller fjerne milepælene uten skriftlig aksept fra Kunden.

Milepæl	Beskrivelse	Hovedinnhold	Dato/frist
M1	Oppstart og prosjekttablering	Roller, ansvar, ressurser og styringsstruktur etablert	<dato>
M2	Godkjent detaljplan og risikobilde	Fremdriftsplan, avhengigheter, risikoer og beslutningspunkter avklart	<dato>
M2.1	Miljø og basisoppsett etablert	Plattform, tilganger, grunnoppsett og nødvendige miljøer etablert	<dato>
M2.2	Integrasjoner og tekniske avhengigheter klargjort for test	Integrasjoner, testgrensesnitt, stubber/sandkasser og tekniske avhengigheter klargjort	<dato>
M2.3	Test- og opplæringsforutsetninger klare	Testmiljø, testdata, testplan, opplæringsopplegg og relevante tilganger klare	<dato>
M3	Klar for test/godkjenningsprøve	Løsningen er konfigurert og klargjort for Kundens test- og godkjenningsløp	<dato>
M4	Godkjenningsprøve gjennomført	Godkjenningsprøve gjennomført og akseptanseprotokoll behandlet	<dato>
M5	Testmigrering(er) godkjent	Testmigrering gjennomført, kontrollert og godkjent	<dato>
M6.1	Produksjonssetting første	Første kommune er satt i produksjon	<dato>

	kommune gjennomført		
M6.2	Produksjonssetting gjennomført for alle kommuner	Integrasjoner som er nødvendige for forsvarlig produksjonssetting av EPJ-hovedleveransen er operative. Ikke-sentrale avropte integrasjonsopsjoner kan leveres etter egen avtalt leveranseplan og skal ikke hindre oppnåelse av M6.2.	<dato>
M7	Stabiliseringsperiode avsluttet og godkjent	Løsningen er overført til ordinær drift og stabiliseringsperioden er godkjent	<dato>

M3 – Klar for test/godkjenningsprøve anses oppnådd når følgende forutsetninger er oppfylt:

- Avtalte testmiljøer er etablert, tilgjengelige og teknisk adskilt fra produksjon.
- Nødvendige testdata er tilgjengelige i henhold til kravene i Bilag 1.
- Teststrategi, testplan og relevante testscenarier er levert av Leverandøren og gjennomgått med Kunden.
- Relevante roller og tilganger er etablert for Kundens testbrukere.
- Påkrevde integrasjoner for test er teknisk tilgjengelige, eventuelt via test-, stub- eller sandkasseløsninger.
- Leverandøren har dokumentert at løsningen er klar for Kundens test- og godkjenningsløp.

Oppnåelse av M3 skal dokumenteres skriftlig i protokoll eller tilsvarende sign-off. Ved motstrid mellom Leverandørens fremdriftsplan og forutsetningene ovenfor, gjelder forutsetningene ovenfor.

M6.2 – Produksjonssetting gjennomført for alle kommuner anses oppnådd når følgende kriterier er oppfylt:

- Godkjenningsprøve er gjennomført og behandlet i samsvar med Bilag 1 og dette bilaget.
- Avtalt cutover-plan er gjennomført.
- Produksjonsmiljøet er satt i drift for alle kommuner som omfattes av avtalt innføringsomfang.
- Integrasjoner som er nødvendige for forsvarlig produksjonssetting av EPJ-hovedleveransen er operative, eller det foreligger skriftlig godkjent midlertidig løsning som ikke innebærer avvik fra MÅ-krav. Avtalte sentrale integrasjonsopsjoner som Partene uttrykkelig har gjort til forutsetning for aktuell idriftsetting, skal være operative. Øvrige avropte integrasjonsopsjoner kan leveres etter egen avtalt leveranseplan og skal ikke hindre oppnåelse av M6.2.
- Driftsoppsett er etablert, herunder overvåking, varsling, eskaleringsrutiner, kontaktpunkter og beredskap.
- Produksjonssetting er dokumentert skriftlig i produksjonssettingsprotokoll eller tilsvarende sign-off.

Produksjonssettingsprotokollen skal som minimum angi:

- tidspunkt for produksjonssetting
- omfang, herunder hvilke kommuner, enheter og funksjoner som er satt i produksjon
- kjente avvik og åpne saker
- plan og frister for håndtering av åpne saker

- e) bekreftet oppstart av stabiliseringsperiode

Åpne feil som ikke er kritiske og som ikke hindrer oppfyllelse av MÅ-krav, kan aksepteres ved produksjonssetting dersom Kunden skriftlig godkjenner dette, det foreligger en forpliktende plan for utbedring, og feilene ikke hindrer sikker og forsvarlig drift.

Stabiliseringsperioden varer i 20 virkedager fra oppnådd M6.2, med mindre Partene skriftlig avtaler annen varighet.

M7 – Stabiliseringsperiode avsluttet og godkjent anses oppnådd når følgende kriterier er oppfylt:

- a) Løsningen har vært i ordinær produksjonsdrift i avtalt stabiliseringsperiode etter produksjonssetting.
- b) Det foreligger ikke åpne kritiske feil.
- c) Eventuelle høyprioriterte feil håndteres innen skriftlig avtalte frister og i samsvar med avtalte tjenestenivåer.
- d) Avtalte nivåer for tilgjengelighet, ytelse, beredskap og gjenoppretting er fulgt opp og dokumentert i stabiliseringsperioden.
- e) Leverandøren har levert stabiliseringsrapport, og Kunden har godkjent rapporten.

Stabiliseringsrapporten skal som minimum omfatte:

- a) oversikt over hendelser og feil i perioden
- b) status for feilretting og frister for åpne saker
- c) vurdering av stabilitet og driftsmodenhet
- d) eventuelle anbefalinger for videre oppfølging i ordinær drift

Oppnåelse av M7 skal dokumenteres skriftlig i protokoll eller tilsvarende sign-off og markerer overgang til ordinær drifts- og forvaltningsfase.

Forhold som utelukkende gjelder Kundens interne opplæring, interne rutiner eller videre intern utrulling, og som ikke påvirker sikker og forsvarlig drift av løsningen, skal ikke hindre avslutning av stabiliseringsperioden.

Avtalens punkt 3.3 Godkjenningsprøve og leveringsdag

Godkjenningsprøve gjennomføres i samsvar med Bilag 1 og etableringsplanen i dette bilaget.

Godkjenningsprøven varer i inntil 15 virkedager, med mindre Partene skriftlig avtaler annen varighet.

Godkjenningsprøven starter første virkedag etter at:

- a) Leverandøren har sendt skriftlig leveransemelding, og
- b) Kunden har bekreftet at nødvendige forutsetninger for godkjenningsprøven er oppfylt. Kunden skal uten ugrunnet opphold bekrefte oppstart av godkjenningsprøven eller angi hvilke forutsetninger som ikke er oppfylt.

Kunden kan teste ethvert krav i Bilag 1, også krav som Leverandøren ikke selv har inkludert i sin testplan.

Godkjenningsprøven avsluttes ved signert akseptanseprotokoll. Akseptanse innebærer ikke at Kunden har frafalt krav som ikke ble testet, eller misligholdsbeføyelser ved senere avdekkede feil.

Avtalens punkt 9.2.3 Dagbot ved forsinkelse:

Følgende milepæl er dagbotutløsende:

- a) M6.2 – Produksjonssetting gjennomført for alle kommuner

Dagbot beregnes etter SSA-L punkt 9.2.3, med mindre annet uttrykkelig avtales.

Dersom forsinkelse skyldes forhold på Kundens side eller forhold Kunden har risikoen for, forlenges relevant frist tilsvarende den dokumenterte forsinkelsen.

Forsinkelse av M3 kan gi grunnlag for tilbakehold av relevant milepælsbetaling og øvrige misligholdsbeføyelser etter Avtalen. Forsinkelse av M7 kan gi grunnlag for tilbakehold av sluttbetaling og øvrige misligholdsbeføyelser etter Avtalen.

Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

4.1 Måling og rapportering

Leverandøren skal levere periodisk tjenestenivårapportering som gir Kunden tilstrekkelig innsikt til å følge opp drift, ytelse, tilgjengelighet, hendelser, avvik og integrasjoner.

Rapporteringen skal minimum omfatte:

- a) tilgjengelighet/oppetid i rapporteringsperioden
- b) hendelser og avvik, inkludert type, varighet, alvorlighetsgrad og konsekvens
- c) status på feilretting og kjente feil
- d) responstid og rettetid per feilklasse
- e) ytelse på sentrale brukerprosesser der dette er avtalt eller følger av Bilag 1
- f) status på integrasjoner
- g) planlagte endringer, oppgraderinger og vedlikehold
- h) gjennomførte eller planlagte korrigerende tiltak

Rapportering skal skje månedlig, med mindre Partene skriftlig avtaler annen rapporteringsfrekvens.

4.2 Statusmøter for tjenestenivå

Partene skal gjennomføre periodiske statusmøter for oppfølging av tjenestenivå, drift og forbedring.

Leverandøren skal føre referat med beslutninger og oppfølgingspunkter.

4.3 Varsling og hendelsesrapport

Leverandøren skal varsle Kundens avtalte kontaktpunkt ved hendelser basert på hendelsens alvorlighetsgrad og i samsvar med avtalte varslingsrutiner.

Ved kritiske hendelser, herunder kritiske feil eller hendelser som kan påvirke pasientsikkerhet, informasjonssikkerhet eller tilgjengelighet til klinisk kritisk funksjonalitet, skal Leverandøren varsle uten ugrunnet opphold. Leverandøren skal deretter levere hendelsesrapport med årsaksanalyse, konsekvensvurdering og korrigerende tiltak senest fem arbeidsdager etter at hendelsen er lukket, med mindre Partene avtaler annen frist.

4.4 Vedlikehold, oppgraderinger og varsling

Leverandøren skal ha en dokumentert og forutsigbar prosess for vedlikehold, oppgraderinger og endringer i tjenesten.

For planlagte endringer som kan påvirke tilgjengelighet, ytelse, sikkerhet, integrasjoner eller funksjonalitet av betydning for Kunden, skal Leverandøren:

- a) varsle Kunden via avtalte kanaler og kontaktpunkter
- b) beskrive berørte funksjoner, integrasjoner og brukergrupper
- c) beskrive forventet påvirkning på brukere, drift og arbeidsprosesser
- d) vurdere konsekvenser for tilgjengelighet, ytelse, informasjonssikkerhet, personvern, datakvalitet og integrasjoner
- e) gjøre endringen tilgjengelig i relevant test- eller stagingmiljø der dette er nødvendig og praktisk mulig

- f) ha rutiner for kontrollert utrulling og tilbakeføring ved feil eller uønsket effekt

Planlagt vedlikehold som medfører nedetid eller vesentlig redusert funksjonalitet skal varsles minimum 14 dager før gjennomføring, med mindre kortere frist er nødvendig av hensyn til sikkerhet, kritisk feilretting eller lovpålagte endringer. Ved kortere varsel skal Leverandøren begrunne behovet og beskrive forventet påvirkning for Kunden.

4.5 Kompensasjon

Ved brudd på avtalte tjenestenivåer kan Kunden kreve standardisert kompensasjon i form av prisavslag. Kompensasjon kan kreves ved dokumentert brudd på:

- a) avtalt tilgjengelighet/oppetid
- b) avtalte responstider og rettetider for kritiske feil
- c) vesentlig og vedvarende brudd på avtalte ytelsesnivåer
- d) manglende eller vesentlig mangelfull tjenestenivårapportering eller varsling

For kompensasjonsformål gjelder de tjenestenivåene som følger av Bilag 1 og Leverandørens forpliktende besvarelse (Bilag 2A og Bilag 2B). Dersom Leverandøren har tilbudt konkrete og målbare nivåer som er bedre enn nivåene i Bilag 1, gjelder de tilbudte nivåene som avtalte tjenestenivåer.

Kompensasjon beregnes av månedlig vederlag for drift/support for produksjonsmiljøet, ekskl. engangskostnader og merverdiavgift. Nærmere satser:

- a) brudd på tilgjengelighetskrav: 5 % av månedlig vederlag
- b) overskridelse av avtalt responstid eller rettetid for kritiske feil: 2 % per hendelse, begrenset til 6 % per måned
- c) vesentlig og vedvarende brudd på ytelseskra: 3 % av månedlig vederlag
- d) manglende eller vesentlig mangelfull rapportering eller varsling: 2 % av månedlig vederlag

Samlet kompensasjon per kalendermåned er begrenset til 20 % av månedlig vederlag.

Dersom vederlaget faktureres halvårlig eller årlig, beregnes månedlig vederlag forholdsmessig.

Kompensasjon ytes ikke for brudd som skyldes:

- a) forhold på Kundens side
- b) force majeure
- c) planlagt vedlikehold gjennomført i samsvar med Avtalen og dette bilaget
- d) forhold hos tredjepart som Leverandøren etter SSA-L ikke har ansvar for, med mindre Leverandøren kunne eller burde ha begrenset omfanget eller konsekvensene

Kunden kan kreve kompensasjon ved skriftlig melding til Leverandøren innen 30 kalenderdager etter at Kunden mottok rapport eller annen dokumentasjon som viser bruddet.

Kompensasjon kommer i tillegg til Kundens øvrige misligholdsbeføyelser. Det ytes likevel ikke både dagbot og standardisert kompensasjon for samme forhold.

Bilag 5: Administrative bestemmelser

Avtalens punkt 1.4 – Endringshåndtering

Endringer i tjenesten skal håndteres etter Avtalens endringsmekanisme.

Endringsbehov skal registreres skriftlig og gis en entydig identifikasjon.

Endringsregistreringen skal minimum beskrive:

- a) bakgrunn og formål
- b) ønsket endring
- c) berørte funksjoner, integrasjoner, data eller arbeidsprosesser
- d) ønsket tidspunkt eller frist
- e) eventuell kritikalitet eller prioritet

Leverandøren skal, før endringen kan bestilles, utarbeide en konsekvensvurdering som minimum omfatter:

- a) beskrivelse av foreslått løsning
- b) konsekvens for fremdrift
- c) konsekvens for pris
- d) konsekvens for sikkerhet, personvern, ytelse, datakvalitet og integrasjoner der dette er relevant
- e) behov for test, dokumentasjon og godkjenning
- f) risiko og foreslåtte risikoreduserende tiltak

Endringer kan ikke iverksettes før Kunden har gitt skriftlig bestilling eller godkjenning.

Møtereferater, e-post, arbeidsmøter eller operativ dialog innebærer ikke endringsavtale eller bestilling av fakturerbart arbeid, med mindre Kunden uttrykkelig har godkjent dette skriftlig som endring eller bestilling.

Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter og kontaktpunkter

Avtalen inngås som likelydende kontrakter med den enkelte kommune som selvstendig avtalepart. Den enkelte kommune er ansvarlig for egne rettigheter og plikter etter egen kontrakt.

For å forenkle samhandling og kontraktsoppfølging skal Leverandøren som hovedregel forholde seg til ett felles koordinerende kontaktpunkt på Kundesiden. Det felles kontaktpunktet skal koordinere løpende dialog, møter, rapportering, praktiske avklaringer og felles oppfølging på vegne av kommunene.

Det felles koordinerende kontaktpunktet har ikke myndighet til å binde den enkelte kommune, godkjenne endringsordre, akseptere avvik, frafalle krav, godkjenne betalinger, fremme eller frafalle misligholdsbeføyelser eller endre Avtalen, med mindre slik myndighet følger av særskilt skriftlig fullmakt fra den aktuelle kommunen.

Hver kommune skal utpeke egen bemyndiget representant med myndighet til å gi og motta bindende meldinger etter Avtalen for egen kontrakt. Kommunens bemyndigede

representant angis i signert kontrakt, tiltredelseserklæring eller annet avtalt signeringsdokument.

Felles koordinerende kontaktpunkt:

- Rolle: [Felles prosjektleder / koordinerende kontaktpunkt]
- Navn: [navn]
- E-post: [epost]
- Telefon: [telefon]

Frem til felles prosjektleder eller annet koordinerende kontaktpunkt er utpekt, er følgende midlertidig koordinerende kontaktpunkt:

- Rolle: Daglig leder Digitale Helgeland
- Navn: Hilde Therese Lauvset Rafaelsen
- E-post: hilde.rafaelsen@digihelgeland.no
- Telefon: +47 48 18 42 16

Leverandørens bemyndigede representant:

- Rolle: [Kundeansvarlig / kontraktsansvarlig]
- Navn: [navn]
- E-post: [epost]
- Telefon: [telefon]

Utskiftning og varslingsfrister

Partene kan skifte ut bemyndiget representant ved skriftlig varsel til den andre Parten. Varsel skal gis uten ugrunnet opphold og så langt mulig senest 10 virkedager før endringen trer i kraft.

Utskiftning fritar ikke Parten for ansvar for tidligere forpliktelser og kommunikasjon.

Møtepunkter

I etableringsfasen gjennomføres prosjektmøter med frekvens tilpasset etableringsplanen.

I forvaltningsfasen gjennomføres statusmøter som hovedregel månedlig, med mindre Partene avtaler annen frekvens. Nærmere agenda for tjenestenivå og driftsoppfølging følger av Bilag 4.

Partene kan skriftlig avtale justering av møtefrekvens og møtestruktur dersom dette er hensiktsmessig for gjennomføring og oppfølging av Avtalen.

Avtalens punkt 5.1 Varighet

Partene er enige om at Avtalens varighet skal være 6 (seks) år regnet fra Leveringsdag.

Avtalen kan deretter fornyes automatisk med 2 (to) år om gangen, med mindre den sies opp av Kunden med 6 (seks) måneders varsel før fornyelsestidspunktet.

Samlet varighet av Avtalen kan ikke overstige 10 (ti) år.

Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

Leverandøren kan ikke benytte underleverandører eller underdatabehandlere som behandler Kundens personopplysninger uten at disse er angitt i Avtalen, databehandleravtalen eller senere er skriftlig godkjent av Kunden.

Godkjente underdatabehandlere skal fremgå av databehandleravtalen eller vedlegg til denne.

Endring eller innføring av ny underleverandør eller underdatabehandler skal varsles Kunden skriftlig minimum 30 dager før planlagt iverksettelse, med beskrivelse av:

- a) underleverandørens navn
- b) rolle i leveransen
- c) hvilke tjenester eller data behandlingen gjelder
- d) om underleverandøren er underdatabehandler
- e) relevante sikkerhets- og personverntiltak
- f) geografisk plassering av behandlingen
- g) eventuelt grunnlag for overføring av personopplysninger utenfor EØS

Kunden kan motsette seg endringen dersom det foreligger saklig grunn, herunder forhold knyttet til informasjonssikkerhet, personvern, etterlevelse av regelverk eller risiko for tjenesten.

Avtalens punkt 6.2 Databehandleravtale

Partene skal inngå databehandleravtale før Leverandøren behandler personopplysninger på vegne av Kunden. Databehandleravtalen skal så langt mulig ferdigstilles og signeres samtidig med Avtalen, og senest før behandling av personopplysninger påbegynnes. Databehandleravtalen inngår som vedlegg til Avtalen.

Databehandleravtalen skal angi:

- a) behandlingens formål og varighet
- b) kategorier av registrerte og typer personopplysninger
- c) behandlingsaktiviteter
- d) sikkerhetstiltak
- e) godkjente underdatabehandlere
- f) rutiner for bistand ved DPIA, innsyn, retting, sletting og avvik
- g) eventuell overføring til land utenfor EØS og grunnlaget for slik overføring

Ved motstrid mellom Avtalen og databehandleravtalen om behandling av personopplysninger, gjelder databehandleravtalen foran.

Avtalens punkt 11.2 Lønns- og arbeidsvilkår

Dersom Avtalen omfattes av regler om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter, skal Leverandøren dokumentere oppfyllelse av kravene i SSA-L punkt 11.2.

Dokumentasjon kan gis i form av egenerklæring eller tredjepartserklæring. Kunden kan kreve ytterligere dokumentasjon dersom det er nødvendig for å kontrollere etterlevelse.

Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser

Avtalens punkt 4.1 Vederlag

Alle tilbudte priser og priselementer skal fremgå av Bilag 6B – Prisskjema.

For forhåndsdefinerte integrasjonsopsjoner og leverandørforeslåtte opsjoner kan Leverandøren benytte ett eller flere av følgende priselementer i Bilag 6B: felles etablering, felles årlig kostnad, innføring per kommune og årlig kostnad per kommune. Priselementer som ikke benyttes, skal settes til 0.

Alle kostnader som er nødvendige for å oppfylle Leverandørens forpliktelser etter Avtalen, skal være inkludert i de prisene som fremgår av prisskjemaet, med mindre annet uttrykkelig fremgår av Avtalen eller er skriftlig avtalt som endring.

Leverandøren kan ikke kreve betaling for ytelser, gebyrer, lisenser, skyinfrastruktur, administrasjon, support, vedlikehold eller andre kostnader som ikke fremgår av prisskjemaet eller av en senere skriftlig endringsavtale.

Avtalens punkt 4.2 Faktureringstidspunkt og betalingsbetingelser

Faktura skal sendes i EHF-format og angi kontraktsreferanse, hva som faktureres, relevant priselement og eventuell milepæl.

Betalingsfrist er 30 kalenderdager fra mottak av korrekt faktura.

Engangsvederlag for etablering og innføring faktureres som angitt nedenfor, basert på oppnådd og dokumentert milepæl i Bilag 3:

Milepæl	Beskrivelse	Fakturering
M1	Oppstart og prosjektetablering	10%
M3	Klar for test/godkjenningssprøve	30%
M6.2	Produksjonssetting gjennomført for alle kommuner	40%
M7	Stabiliseringsperiode avsluttet og godkjent	20%

Dersom produksjonssetting skjer kommunevis eller i puljer, kan fakturering for M6.2 beregnes forholdsmessig basert på den delen av leveransen som faktisk er produksjonssatt og godkjent.

Løpende vederlag for lisens, drift og support faktureres kvartalsvis forskuddsvis, med mindre annet fremgår av prisskjemaet.

Første faktureringsløp av løpende vederlag kan tidligst skje etter produksjonssetting av den delen av løsningen fakturaen gjelder.

Opsjoner og tilleggssytelser kan bare faktureres når de er skriftlig bestilt av Kunden og levert i samsvar med bestillingen.

Prisregulering skjer etter SSA-L punkt 4.5. Første prisregulering kan tidligst skje fra 1. januar året etter at løsningen er produksjonssatt for Kunden.

Reise-, oppholds- og utleggskostnader dekkes ikke av Kunden med mindre dette er uttrykkelig avtalt skriftlig på forhånd.

Dersom Kunden skriftlig har akseptert at slike kostnader kan faktureres, skal kostnadene være nødvendige, dokumenterte og beregnes etter statens satser der disse er relevante. Reisetid faktureres ikke med mindre dette er uttrykkelig avtalt i den konkrete bestillingen.

Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten

Avtalens punkt 1.3 Tolkning – rangordning

Det er ikke avtalt endringer i den generelle avtaleteksten utover det som uttrykkelig fremgår av dette bilaget eller av andre bilag der SSA-L åpner for slik regulering.

Eventuelle avvik, forbehold eller forslag til endringer i den generelle avtaleteksten fra Leverandøren gjelder bare dersom de er uttrykkelig akseptert av Kunden og inntatt i dette bilaget.

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 7 med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til et annet bilag.

Ved motstrid skal følgende tolkningsprinsipper legges til grunn:

1. Den generelle avtaleteksten går foran bilagene, med mindre annet følger av Bilag 7 eller annet bilag der SSA-L uttrykkelig åpner for slik regulering.
2. Bilag 1, Bilag 1A og Bilag 1B går foran leverandørens øvrige dokumentasjon.
3. Bilag 2A og Bilag 2B kan utfylle Bilag 1, men kan ikke begrense eller fravike MÅ-krav eller øvrige forpliktelser i Bilag 1 uten at dette uttrykkelig er akseptert av Kunden og inntatt i Bilag 2C, Bilag 7 eller annet avtalt bilag.
4. Bilag 7 går foran den generelle avtaleteksten der det klart fremgår hvilket punkt i avtaleteksten som er endret.
5. Bilag 8 går foran de øvrige bilagene for endringer avtalt etter avtaleinngåelse.

Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

Avtalens punkt 1.4 Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

Bilaget fylles ut etter avtaleinngåelse dersom Partene inngår endringsavtaler.

Endringer skal registreres fortløpende med:

- a) endringsnummer
- b) dato
- c) kort beskrivelse av endringen
- d) henvisning til berørte bilag eller avtalepunkter
- e) konsekvens for pris
- f) konsekvens for fremdrift
- g) ikrafttredelsestidspunkt
- h) signatur/godkjenning fra bemyndigede representanter

Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser

Eventuelle tredjepartsleveranser og tilhørende vilkår fylles ut før avtaleinngåelse basert på Leverandørens tilbud. Dersom ingen tredjepartsleveranser inngår, skal dette angis uttrykkelig.