

Bilag 1

Bilag 1: Kundens behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Kunde forvalter og benytter et saksbehandlingssystem bygget på Microsoft Dynamics 365 og en dataplattform basert på Microsoft Fabric.

Denne avropsavtalen gjelder forvaltning og vedlikehold av de løsninger som ved avtaleinngåelse (signeringstidspunkt) er satt i produksjon hos Kunde (se beskrivelse av det som skal forvaltes og vedlikeholdes i Bilag 3), samt øvrige systemer og komponenter som også er uttrykkelig angitt i Bilag 3.

Denne avropsavtalen omfatter ikke utvikling av ny funksjonalitet eller etablering av nye løsninger. Utgangspunktet er at utvikling av ny funksjonalitet og/eller etablering av nye løsninger vil gjennomføres som en egen avropsavtale(r) (SSA-B eller SSA-O) under Rammeavtalen (SSA-R).

Nærmere beskrivelse av innholdet i forvaltning- og vedlikeholdstjenesten kommer frem av punkt 2.4.1 i dette bilaget.

Avtalens punkt 2.4.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten

1.1 Overordnet beskrivelse

Leverandøren skal levere forvaltning og vedlikehold av Kundes saksbehandlingssystem og dataplattform, slik løsningene foreligger ved avtaleinngåelse og slik de løpende er oppdatert gjennom avtaleperioden. Leverandøren har ansvar for vedlikehold, konfigurasjon og videreføring av løsningselementer omfattet av denne avropsavtalen.

Forvaltning og vedlikehold omfatter:

- applikasjonsforvaltning
- teknisk vedlikehold
- feilretting
- konfigurasjon og mindre justeringer innenfor eksisterende funksjonalitet
- håndtering av plattform- og leverandørendringer
- brukerstøtte i det omfang dette følger av Bilag 5
- Leverandøren skal gjennomføre to helsesjekker i året av Kundens sin Fabric og Dynamics løsninger og overlevere rapport om resultatene til Kunden. Tidspunkt for helsesjekkene initieres av Leverandøren.

Ytelser som omfattes av løpende, standardisert vedlikehold og forvaltning inngår i fastpris (i henhold til rammeavtalen Bilag 5 Vedlegg 1 Prisskjema arkfane 2a). Arbeid som er hendelsesdrevet eller krever særskilt innsats utover ordinær forvaltning, faktureres etter

avtalt timepris (i henhold til rammeavtalen Bilag 5 Vedlegg 1 Prisskjema arkfane 2b), forutsatt at arbeidet ligger innenfor avtalens definerte omfang.

1.2 Avgrensning mot utviklingsarbeid

Det presiseres at arbeid som er nødvendig for å opprettholde eksisterende funksjonalitet, kompatibilitet og sikkerhet anses som del av forvaltning- og vedlikeholdstjenesten.

Avtalen omfatter ikke:

- utvikling av ny funksjonalitet
- etablering av nye løsninger eller moduler
- funksjonelle utvidelser utover eksisterende løsnings formål og bruk

Slike leveranser skal bestilles gjennom annen avropsavtale på Rammeavtalen (SSA-R), eventuelt endringsordre i henhold til avropsavtale.

1.3 Innfasing av ny funksjonalitet i vedlikeholdstjenesten

Ny funksjonalitet eller løsningselementer utviklet utenfor denne avropsavtalen inngår i Leverandørens vedlikeholdsansvar først når:

- Leveransen er ferdigstilt, testet og formelt akseptert av Kunde i henhold til det som er avtalt.
- Løsningen er satt i produksjon i Kundes miljø.
- Nødvendig dokumentasjon og kunnskapsoverføring er gjennomført i henhold til det som er avtalt.

1.4 Bruk av systemer og miljøer ved levering av vedlikeholdstjenesten

Forvaltnings- og vedlikeholdstjenesten skal som hovedregel leveres i Kundes applikasjons- og datamiljøer. Leverandøren kan benytte egne støtteverktøy for saksbehandling og tjenestestyring, forutsatt at dette er i samsvar med Rammeavtalen, denne avropsavtalen og gjeldende krav.

Det presiseres at Leverandøren har ikke driftsansvar for underliggende standard skytjenesteplattformer. Leverandøren skal ikke etablere eller benytte egne driftsmiljøer for Kundes løsninger eller data uten særskilt avtale.

1.5 IT Drift

Kunde har en egen leverandøravtale på IT drift. Det legges til grunn at IT driftsleverandør og Leverandør på denne avropsavtalen kommuniserer og samhandler ved behov.

Avtalens punkt 2.4.3 Oppdatering av dokumentasjon

Leverandøren skal sørge for at dokumentasjon knyttet til løsningene som omfattes av avtalen holdes oppdatert, korrekt og tilstrekkelig for forsvarlig forvaltning, feilhåndtering, videreutvikling og eventuell leverandørovertakelse.

Ansvarer omfatter løpende oppdatering av eksisterende dokumentasjon og utarbeidelse av manglende dokumentasjon i den utstrekning dette er nødvendig for å utføre og videreføre forvaltning- og vedlikeholdstjenesten på en forsvarlig måte.

Dokumentasjon skal etableres og vedlikeholdes i et omfang som står i rimelig forhold til løsningens kompleksitet, kritikalitet og bruksområde.

All dokumentasjon som utarbeides eller oppdateres som ledd i Leverandørens ytelser etter avtalen, skal lagres i Kundens systemer eller i systemer anvist av Kunde, og være tilgjengelig for Kunden uten begrensninger.

Dokumentasjonsarbeid som følger av ordinær forvaltning og vedlikehold etter denne avtalen, anses som en integrert del av tjenesten og ikke som en separat tilleggsytelse.

Leverandøren skal vedlikeholde oppdatert dokumentasjon for:

- Arkitektur
- Integrasjoner
- Datamodeller
- Deployment
- Sikkerhet
- Drift og overvåkning
- Feilhåndtering

Dokumentasjonen skal lagres i Kundens dokumentasjonsplattform Microsoft Azure DevOps.

Avtalens punkt 2.4.6 Installering av programrettelser

Leverandøren skal innenfor avtalens rammer håndtere nødvendige tilpasninger, testing og implementering som følge av programrettelser, sikkerhetsoppdateringer og andre løpende endringer i standardplattformen som er nødvendige for å opprettholde løsningens funksjon, sikkerhet og kompatibilitet.

Avtalens punkt 2.4.7 Nye versjoner

Leverandøren skal holde seg løpende orientert om produsentens (leverandør av standardplattform) veikart og versjonsutvikling, og skal proaktivt varsle Kunde om forhold som kan påvirke løsningens funksjon, integrasjoner, sikkerhet, livssyklus eller videre forvaltning.

Når nye versjoner eller vesentlige plattformendringer gjør det nødvendig med tilpasninger utover ordinært vedlikehold, skal dette håndteres etter avtalens bestemmelser om endringer.

Avtalens punkt 8.2 Rettigheter til data

Se Rammeavtalen (SSA-R) Bilag 1.