

## Bilag 6

---

## Bilag 6: Administrative bestemmelser

### Avtalens punkt 2.1 Partenes representanter

Se Rammeavtalen Bilag 4 punkt 1.4.

### Avtalens punkt 2.3.2 Samhandlingsplan

Leverandøren skal utarbeide en samhandlingsplan som beskriver hvordan samhandling mellom Partene skal gjennomføres i den løpende forvaltning- og vedlikeholdstjenesten.

Samhandlingsplanen skal ferdigstilles i samarbeid med Kunden og minimum omfatte:

1. **Klare kontaktpunkter og roller** hos begge Parter, herunder eskaleringsnivåer og beslutningsmyndighet.
2. **Rutiner for samhandling ved feilhåndtering**, inkludert hvordan Kunden involveres i klassifisering, prioritering og eskalering av feil, samt krav til løpende statusrapportering.
3. **Rutiner for håndtering av endringer**, herunder grensesnittet mellom vedlikehold etter denne avtalen og endringer som krever særskilt avtale eller endringsordre.
4. **Avtalte møteformer**, frekvens og krav til dokumentasjon og oppfølging.
5. **Prinsipper og rutiner** for samhandling med Kundens øvrige leverandører, der Kunden har koordinerende rolle.
6. **Rutiner for løpende informasjon og varsling knyttet til planlagte eller varslede endringer i underliggende plattformer**, standardprogramvare eller tredjepartsløsninger som benyttes i leveransen, herunder endringer initiert av plattformeier (for eksempel Microsoft), dersom slike endringer kan ha betydning for vedlikeholdet, herunder funksjonalitet, sikkerhet, tilgjengelighet eller kostnader.
7. **Samhandling ved Kundens deltakelse i konfigurasjon og forvaltning**, herunder hvordan Leverandøren vil håndtere situasjoner der Kundens egne tekniske ressurser utfører konfigurasjon eller endringer i løsningene, inkludert prinsipper for ansvarsdeling, koordinering og godkjenning av endringer, sikring av helhetlig konfigurasjonsstyring og dokumentasjon, samt håndtering av risiko, feil og eventuelle konsekvenser for tjenestenivå og ansvar.

Samhandlingsplanen skal være konsistent med kravene til vedlikeholdstjenesten i Bilag 1 og tjenestenivåene i Bilag 5.

### Avtalens punkt 2.4.2 Rapportering om utført vedlikehold

Leverandøren skal utarbeide rapporter som gir Kunden tilstrekkelig oversikt over utført vedlikehold i rapporteringsperioden.

Rapporteringen skal som hovedregel skje månedlig, og som minimum omfatte:

1. oversikt over utførte vedlikeholdsaktiviteter i perioden
2. status på åpne og lukkede feil, herunder alvorlighetsgrad
3. eventuelle avvik fra avtalte tjenestenivåer i henhold til Bilag 5
4. planlagte vedlikeholdsaktiviteter for neste periode

Nærmere format, detaljeringsgrad og presentasjonsform for rapporteringen fastsettes i samhandlingsplanen, jf. avtalens punkt 2.3.2.

## Avtalens punkt 5.2.2 Nøkkelpersonell

Leverandørens nøkkelpersonell skal angis her. *CV for nøkkelpersonell (maks 2 sider per CV) skal legges ved tilbudet.*

Leverandørens nøkkelpersonell skal inkludere én person per stillingsnivå Konsulent (1-3 års erfaring), Seniorkonsulent (3-7 års erfaring) og Ekspert (7+ års erfaring).

Navn	Kategori / Stillingsnivå	Kompetanseområde
<Fyll inn>	Konsulent	<Fyll inn>
<Fyll inn>	Seniorkonsulent	<Fyll inn>
<Fyll inn>	Ekspert	<Fyll inn>

Utsifting av nøkkelpersonell hos Leverandøren skal godkjennes skriftlig på forhånd av Kunden. Godkjennelse kan ikke nektes uten saklig grunn.

Ved bytte av nøkkelpersonell som skyldes Leverandøren skal Leverandøren bære kostnadene ved kompetanseoverføring om Kundens løsninger etc. til nytt nøkkelpersonell. Ved utsifting av nøkkelpersonell skal ny ressurs ha tilsvarende kompetanse og erfaring som tidligere ressurs.

## Avtalens punkt 5.3.1 Leverandørens bruk av underleverandører

Leverandøren kan benytte underleverandører, herunder underleverandørkjeder. Underleverandører som medvirker til leveransen, skal forhåndsgodkjennes av Kunden.

Leverandøren skal på forespørsel gi oversikt over underleverandører, deres rolle, lokasjon og eventuell tilgang til løsningen.

Leverandøren skal sikre at underleverandører etterlever samme krav og sikkerhetsnivå som Leverandøren, herunder krav til informasjonssikkerhet, personvern og relevante regelverk (inkl. NIS2 og NSMs grunnprinsipper eller tilsvarende).

For løsninger basert på Microsoft Dynamics 365, Microsoft Fabric og Azure anses plattformleverandør ikke som underleverandør, med mindre det benyttes særskilte tjenester utover standardplattformen.

Tilgang til Kundens data skal være behovsstyrt og underlagt tilgangskontroll og logging.

## Avtalens punkt 5.3.2 Kundens bruk av tredjepart

Kunden kan benytte tredjepart uten at disse må være uttømmende angitt i bilaget. Kunden skal varsle Leverandøren om tredjeparter som er av betydning for leveransen.

Leverandøren skal samarbeide med Kundens tredjeparter der dette er nødvendig, herunder i løsninger basert på Microsoft Dynamics 365, Microsoft Fabric og Azure.

Kunden skal sikre at tredjeparter etterlever relevante krav til sikkerhet, tilgangsstyring og konfidensialitet, samt gjeldende regulatoriske krav.

Tredjeparter skal operere innenfor avtalt sikkerhetsnivå for løsningen.

Leverandøren kan stille saklige krav til samhandling og grensesnitt der dette påvirker leveransen.

Bruk av tredjeparter med tilgang fra lokasjoner utenfor EU/EØS skal avklares med Leverandøren dersom det påvirker leveransen.

## Avtalens punkt 5.4 Møter

Partene skal gjennomføre regelmessige oppfølgingsmøter for å følge opp leveransen. Som minimum skal følgende møteformer benyttes:

1. **Operative oppfølgingsmøter**, avholdes månedlig
2. **Tjenestegjennomgang** (service review), avholdes kvartalsvis

Leverandøren er ansvarlig for å innkalle til faste oppfølgingsmøter og utarbeide agenda og møtereferat. Begge parter kan ved behov innkalle til ekstraordinære møter i henhold til avtalens bestemmelser. Nærmere rutiner for møteformer, deltakelse og gjennomføring fremgår av samhandlingsplanen under punkt 2.3.2 i dette bilaget.