

VA-06

Bilag 6 – Administrative bestemmelser

Nytt fagsystem

GARANTIKASSEN FOR FISKERE

1	Innledning	3
2	Organisering	3
2.1	Kundens roller	3
2.2	Leverandørens roller	4
3	Ref. avtalens pkt. 5.4 - Møter	6
3.1	Operative forvaltningsmøter	6
3.2	Styringsmøter	6
3.3	Ekstraordinære møter	7
4	Kommunikasjon	7
5	Endringsstyring	7
5.1	Klassifisering	8
6	Prioritering	8
7	Risikohåndtering.....	9
8	Eskalering	9
9	Rapportering	10
10	Dokumentasjon	10
11	Kompetanseoverføring.....	11
12	Kontinuerlig forbedring	11
13	Dokumentasjon, rapportering og revisjonsrett.....	12
14	Avtalens punkt 5.3.1 - Leverandørens bruk av underleverandører	13
15	Avtalens punkt 5.3.2 - Kundens bruk av tredjepart.....	14
16	Årlig forvaltningssyklus	14
17	Teknologifornyelse.....	15
18	Videreutviklingsplanlegging.....	15
19	Forlengelsesvurdering	16
20	Avslutningsfase.....	16
21	Revisjon av bilaget	17
22	Leverandørens besvarelse	17

Tekst angitt av Kunden i dette bilaget utgjør Kundens krav og føringer og skal ikke endres av Leverandøren. Leverandøren skal fylle ut de deler av bilaget som uttrykkelig er angitt for utfylling eller besvarelse av Leverandøren. Disse er merket med rød tekst. Leverandørens utfylling skal bekrefte eller supplere Kundens krav og skal ikke forstås som en begrensning eller endring av disse, med mindre dette uttrykkelig er angitt som et avvik i tilbudet.

1 Innledning

Dette bilaget regulerer organisering, styring, samhandling og administrasjon av avtalen.

Partene skal samarbeide på en måte som sikrer:

- effektiv forvaltning av løsningen
- god ressursutnyttelse
- forutsigbar planlegging
- hensiktsmessig prioritering
- kontrollert videreutvikling
- god håndtering av risiko og avvik

Avtalen skal understøtte løsningens rolle som virksomhetskritisk system for administrasjon av medlemskap, opptjening, pensjon, dagpenger, fartøyrelaterte ordninger, tilskuddsordninger, vedtak og utbetalinger.

2 Organisering

2.1 Kundens roller

Kunden er systemeier for løsningen og har det overordnede ansvaret for virksomhetsmessig styring, prioritering og forvaltning av løsningen.

Kunden skal utøve aktiv systemeierstyring og sørge for at Leverandøren har nødvendig beslutningsgrunnlag for å kunne levere tjenestene i henhold til avtalen.

Manglende medvirkning fra Kunden fritar ikke Leverandøren for sitt faglige ansvar, men kan påvirke fremdrift, kostnader og leveranseomfang.

Kunden skal som et minimum utpeke følgende nøkkelressurser, ref. avtalens 5.2.2:

Systemeier

Ansvarlig for:

- overordnet systemansvar
- prioriteringer
- budsjett
- måloppnåelse
- strategiske beslutninger

Forvaltningsansvarlig

Ansvarlig for:

- løpende oppfølging av avtalen
- koordinering av behov
- bestilling av tjenester
- oppfølging av Leverandøren

Fagansvarlige

Ansvarlige for:

- faglige avklaringer
- regelverk
- akseptansetesting
- godkjenning av faglige leveranser

2.2 Leverandørens roller

Ref. avtalens pkt. 5.1.1 og 5.2

Leverandøren skal forvalte, vedlikeholde og videreutvikle løsningen slik at den til enhver tid oppfyller avtalte krav til funksjonalitet, sikkerhet, kvalitet, tilgjengelighet, sporbarhet og videreutviklingsevne.

Leverandøren skal bidra aktivt til at løsningen forblir en robust, sikker og vedlikeholdbar virksomhetsplattform gjennom hele avtaleperioden, og opptre som faglig rådgiver innen systemforvaltning, arkitektur, sikkerhet og teknologiforvaltning.

Leverandøren har et særskilt ansvar for å varsle Kunden om forhold som kan påvirke riktigheten av vedtak, beregninger, opptjening, premiegrunnlag, pensjoner, dagpenger,

tilskudd eller utbetalinger, uavhengig av om forholdet skyldes programvare, konfigurasjon, regelimplementering, datagrunnlag eller integrasjoner.

Leverandøren skal til enhver tid forvalte løsningen på en måte som muliggjør fremtidig leverandørskifte.

Leverandøren skal som et minimum utpeke følgende nøkkelressurser, ref. avtalens 5.2.2:

Avtaleansvarlig

Ansvarlig for:

- kontraktsoppfølging
- økonomi
- ressursstyring
- eskalering

Forvaltningsleder

Ansvarlig for:

- operativ leveranse
- koordinering av aktiviteter
- rapportering
- oppfølging av saker

Teknisk ansvarlig

Ansvarlig for:

- teknisk kvalitet
- arkitektur
- tekniske vurderinger
- teknisk risiko

Sikkerhetsansvarlig

Ansvarlig for:

- sikkerhetsoppfølging
- sikkerhetsrapportering
- håndtering av sikkerhetshendelser
-

3 Ref. avtalens pkt. 5.4 - Møter

Partene skal etablere en samarbeidsmodell basert på faste møtefora.

3.1 Operative forvaltningsmøter

Gjennomføres månedlig.

Agenda skal minimum omfatte:

- feil og avvik
- SLA-status
- pågående endringer
- videreutvikling
- sikkerhet
- risiko
- kapasitet
- økonomi
- kommende aktiviteter

Referat skal føres av Leverandøren.

3.2 Styringsmøter

Gjennomføres kvartalsvis.

Agenda skal minimum omfatte:

- måloppnåelse
- leveranse kvalitet
- SLA-status
- sikkerhetsstatus
- budsjettstatus
- teknisk tilstand
- videreutviklingsplaner
- strategiske risikoer

Referat skal føres av Leverandøren.

3.3 Ekstraordinære møter

Kan innkalles av begge parter ved:

- alvorlige feil
- sikkerhetshendelser
- større produksjonsproblemer
- vesentlige avtalemessige forhold

Referat skal føres av den part som innkaller til møtet.

4 Kommunikasjon

Alle bestillinger, endringer, feil og avvik skal registreres i avtalt saks- og oppfølgingsverktøy.

Alle beslutninger skal dokumenteres skriftlig.

Kommunikasjon som har betydning for avtalen skal være sporbar.

5 Endringsstyring

Alle endringer skal behandles gjennom etablert endringsprosess.

Endringsforslag skal minimum inneholde:

- beskrivelse
- begrunnelse
- konsekvensvurdering
- estimat
- risiko
- avhengigheter

Leverandøren skal bistå Kunden med vurdering av endringsforslag.

5.1 Klassifisering

Endringer skal klassifiseres som:

Kategori A

Konfigurasjonsendringer og mindre justeringer.

Kategori B

Mindre utviklingsoppgaver.

Kategori C

Større videreutvikling.

Kategori D

Prosjektleveranser som vurderes utenfor ordinær forvaltning.

6 Prioritering

Kunden har beslutningsmyndighet for prioritering av:

- feilrettinger
- endringer
- videreutvikling
- forbedringstiltak

Leverandøren skal gi anbefalinger om:

- risiko
- konsekvenser
- ressursbehov
- gjennomførbarhet

7 Risikohåndtering

Leverandøren skal etablere og vedlikeholde et risikoregister.

Risikoer skal minimum beskrives med:

- årsak
- konsekvens
- sannsynlighet
- tiltak
- ansvarlig part

Åpne risikoer skal gjennomgå i ordinære forvaltningsmøter.

8 Eskalering

Følgende eskaleringsnivåer skal benyttes:

Nivå 1

Operative kontaktpersoner.

Nivå 2

Forvaltningsansvarlig og forvaltningsleder.

Nivå 3

Systemeier og avtaleansvarlig.

Nivå 4

Virksomhetsledelse hos begge parter.

Partene skal søke å løse uenigheter på lavest mulig nivå.

9 Rapportering

Leverandøren skal levere månedlig rapport.

Rapporten skal minimum omfatte:

- leveransekvalitet
- feil og avvik
- SLA-status
- sikkerhet
- kapasitetsforhold
- teknisk gjeld
- risikoer
- økonomi
- gjennomførte aktiviteter
- planlagte aktiviteter

Rapporteringen skal inneholde analyser og anbefalinger.

10 Dokumentasjon

Leverandøren skal vedlikeholde nødvendig dokumentasjon for løsningen.

Dokumentasjonen skal være tilgjengelig for Kunden til enhver tid.

Vesentlige endringer skal dokumenteres senest ved produksjonssetting.

11 Kompetanseoverføring

Kompetanseoverføring skal være en integrert del av leveransen.

Leverandøren skal løpende bidra til at Kunden opprettholder tilstrekkelig innsikt i:

- arkitektur
- regelverksteknisk implementasjon
- integrasjoner
- sikkerhetsmekanismer
- forvaltningsprosesser

12 Kontinuerlig forbedring

Leverandøren skal minimum én gang per år fremlegge forslag til:

- kvalitetsforbedringer
- sikkerhetsforbedringer
- effektiviseringstiltak
- arkitekturforbedringer
- reduksjon av teknisk gjeld

Forslagene skal inneholde vurdering av:

- gevinst
- kostnad
- risiko
- anbefalt prioritet

13 Dokumentasjon, rapportering og revisjonsrett

Leverandøren skal på forespørsel og minimum én gang per kalenderår oversende relevant dokumentasjon knyttet til leveransen, herunder:

- gyldige sertifikater og erklæringer om etterlevelse,
- rapporter fra sikkerhetsrevisjoner, sårbarhetsskanninger og penetrasjonstester,
- oversikt over identifiserte vesentlige avvik og risikoer,
- status for korrigerende og forebyggende tiltak,
- oversikt over tredjepartsavhengigheter og komponenter,
- annen dokumentasjon som er nødvendig for å verifisere etterlevelse av avtalens krav.

Kunden kan, selv eller ved utpekt tredjepart underlagt taushetsplikt, gjennomføre eller la gjennomføre revisjon av Leverandørens etterlevelse av avtalens krav til sikkerhet, drift, forvaltning og øvrige avtaleforpliktelser. Leverandøren skal gi rimelig bistand og nødvendig innsyn i den utstrekning dette er nødvendig for å gjennomføre revisjonen.

Revisjoner skal varsles med rimelig frist og gjennomføres på en måte som ikke unødig forstyrrer Leverandørens virksomhet eller kompromitterer sikkerheten for andre kunder eller leveranser.

Dokumentasjon som er relevant for avtalen skal kunne fremlegges på forespørsel.

14 Avtalens punkt 5.3.1 - Leverandørens bruk av underleverandører

Leverandørens godkjente underleverandører skal fremgå av en oppdatert oversikt i dette bilaget. Oversikten skal angi navn, organisasjonsnummer, oppgaver og ansvarsområder, hvilke land tjenestene utføres fra, og eventuell tilgang til Kundens data og systemer.

Bruk av nye underleverandører, utskifting av underleverandører eller vesentlige endringer i deres oppgaver eller tilganger krever Kundens skriftlige forhåndsgodkjenning. Leverandøren skal fremlegge anmodningen i god tid før planlagt endring og beskrive begrunnelse, relevant kompetanse og kapasitet, konsekvenser for leveransen og nødvendige tiltak for å sikre kontinuitet og informasjonssikkerhet. Godkjenning kan ikke nektes uten saklig grunn.

Leverandøren har ansvar for underleverandørenes ytelser som for sine egne. Leverandøren skal gjennom skriftlige avtaler sikre at underleverandørene er underlagt relevante forpliktelser etter avtalen, herunder krav til informasjonssikkerhet, taushetsplikt, personvern, dokumentasjon, revisjon og bistand ved leverandørskifte. Leverandøren skal følge opp etterlevelsen og på Kundens forespørsel dokumentere dette. Bruk eller utskifting av underleverandører skal ikke redusere avtalte tjenestenivåer eller medføre økte kostnader for Kunden uten særskilt avtale.

Dersom en underleverandør skal behandle personopplysninger på vegne av Kunden, gjelder i tillegg kravene til bruk av underdatabehandlere i Bilag 11. Godkjenning etter dette bilaget erstatter ikke nødvendige godkjenninger eller øvrige krav etter databehandleravtalen.

15 Avtalens punkt 5.3.2 - Kundens bruk av tredjepart

Kunden vil benytte følgende tredjeparter i forbindelse med utførelse av sine oppgaver under denne avtalen:

- Infrastrukturleverandør: IT-sjefen
- Sikkerhetsrådgiver: Leverandør velges senere

Samhandling mellom leverandør og tredjeparter skal sikres av Kunden i samarbeid med partene gjennom fullmakter eller separate avtaler der dette er hensiktsmessig for å sikre effektiv forvaltning av løsningen.

Kunden kan fritt engasjere bistand fra andre tredjeparter, jfr. Avtalens pkt. 5.3.2.

16 Årlig forvaltningssyklus

Partene skal gjennomføre en årlig planleggingsprosess.

Denne skal minimum omfatte:

- evaluering av tjenestene
- vurdering av måloppnåelse
- risikovurdering
- teknologivurdering
- sikkerhetsvurdering
- videreutviklingsbehov
- budsjettgrunnlag

Resultatet skal dokumenteres i en årlig forvaltningsplan.

17 Teknologifornyelse

Leverandøren skal løpende vurdere behov og foreslå nødvendige tekniske forbedringstiltak for å holde løsningen innenfor leverandørstøttede versjoner og et forsvarlig sikkerhets- og vedlikeholdsnivå.

Minst én gang per år skal Leverandøren fremlegge en teknologivurdering som beskriver:

- teknologisk modenhet
- komponenter med begrenset levetid
- sikkerhetsmessige utfordringer
- anbefalte moderniseringstiltak

Kunden kan avsette en årlig ramme for teknologifornyelse.

18 Videreutviklingsplanlegging

Partene skal minimum én gang per år gjennomføre en strategisk gjennomgang av løsningens videre utvikling.

Gjennomgangen skal minimum omfatte:

- nye ordninger
- regelverksendringer
- nye integrasjoner
- arkitekturbedov
- sikkerhetsbehov
- brukerbehov
- effektiviseringstiltak

Leverandøren skal bidra med analyser, anbefalinger og konsekvensvurderinger, herunder også estimert kost innenfor følgende tidsrammer etter skriftlig innmelding av behov:

Aktivitet	Frist
Analyse av endringsønske	5 arbeidsdager

Aktivitet	Frist
Estimat	10 arbeidsdager
Oppstart mindre endringer	20 arbeidsdager

For større videreutviklingsoppgaver kan partene avtale utvidede frister.

19 Forlengelsesvurdering

Senest tolv (12) måneder før utløpet av den opprinnelige treårsperioden skal partene gjennomføre en strategisk vurdering av:

- løsnings tekniske tilstand
- måloppnåelse
- sikkerhetsnivå
- videreutviklingsbehov
- fremtidig forvaltningsmodell

Leverandøren skal utarbeide et beslutningsgrunnlag som minimum beskriver:

- teknisk status
- teknisk gjeld
- sikkerhetsstatus
- moderniseringsbehov
- anbefalte tiltak for kommende avtaleperiode

20 Avslutningsfase

Partene skal gjennom hele avtaleperioden opptre slik at et fremtidig leverandørskifte kan gjennomføres uten unødig risiko eller avhengighet til enkeltpersoner.

Leverandøren skal opprettholde nødvendig dokumentasjon, kunnskapsoverføring og sporbarhet for å understøtte dette.

Dersom Kunden eller Leverandøren beslutter å avslutte avtalen, skal partene etablere en overgangsplan.

Planen skal minimum omfatte:

- kunnskapsoverføring
- dokumentasjonsoverføring
- overføring av kildekode
- overføring av konfigurasjon
- overføring av regelsett
- overføring av testgrunnlag
- bistand til ny leverandør

Aktivitetene skal gjennomføres slik at risikoen for driftsforstyrrelser og kunnskapstap begrenses mest mulig.

21 Revisjon av bilaget

Dette bilaget skal gjennomgå minimum én gang per år.

Oppdateringer som ikke innebærer endring av partenes økonomiske eller juridiske forpliktelser kan gjennomføres gjennom ordinær endringsprosess.

22 Leverandørens besvarelse