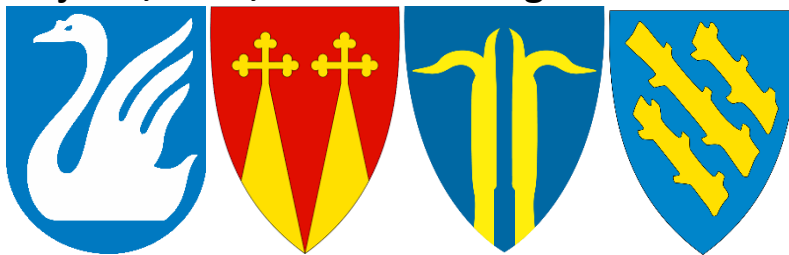


Vedlegg 12 - Bilag til vedlikeholdsavtale for velferdsteknologi

Gjøvik, Gran, Nordre Land og Søndre Land



SSA-V, Standardavtale om vedlikehold og service av programvare og
utstyr

Avrop under rammeavtale *RA-26-003-GR-Velferdsteknologi -
Gjøvikregionen og Hadeland*

Innhold:

Bilag 1: Oppdragsgivers behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon	4
Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang.....	4
Avtalens punkt 2.4.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten	4
Avtalens punkt 2.4.3 Oppdatering av dokumentasjon	4
Avtalens punkt 2.4.6 Installering av programrettelser	4
Avtalens punkt 2.4.7 Nye versjoner.....	4
Avtalens punkt 7.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt	4
Avtalens punkt 7.2 Informasjonssikkerhet	5
Avtalens punkt 8.2 Rettigheter til data	5
Bilag 2: Avtaleparts løsningsspesifikasjon	6
Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang.....	6
Avtalens punkt 2.4.5.1 Generelt om håndtering av feil	6
Avtalens punkt 2.4.5.2 Vedlikeholdsavtaler med tredjepart	6
Avtalens punkt 7.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt	6
Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes	7
Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang.....	7
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen	8
Avtalens punkt 4.1 Varighet	8
Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner	9
Avtalens punkt 2.4.4 Brukerstøtte	9
Avtalens punkt 2.4.5.1 Generelt om håndtering av feil	9
Avtalens punkt 2.4.6 Installering av programrettelser	9
Avtalens punkt 2.4.7 Nye versjoner.....	9
Avtalens punkt 9.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebøter	9
Bilag 6: Administrative bestemmelser	10
Avtalens punkt 2.1 Partenes representanter	10
Avtalens punkt 2.3.2 Samhandlingsplan.....	10
Avtalens punkt 2.4.2 Rapportering om utført vedlikehold	10
Avtalens punkt 5.2.2 Nøkkelpersonell.....	10
Avtalens punkt 5.3.1 Avtalepartsens bruk av underleverandører	10
Avtalens punkt 5.3.2 Oppdragsgivers bruk av tredjepart.....	10
Avtalens punkt 5.4 Møter	10
Det skal gjennomføres statusmøter ved behov og minimum én gang per år.	10
Avtalens punkt 5.7 Skriftlighet.....	10
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser	11
Avtalens punkt 6.1 Vederlag	11
Avtalens punkt 6.2 Fakturering	11
Avtalens punkt 6.5.1 Indeksregulering	11
Avtalens punkt 2.4.6 Installering av programrettelser	11
Avtalens punkt 2.4.7 Nye versjoner.....	11
Avtalens punkt 2.4.8 Ytterligere utvikling	11
Avtalens punkt 2.4.9 Kompletteringskjøp	11
Avtalens punkt 2.4.10 Tilleggstjenester	11
Avtalens punkt 2.6.4 Vederlag i forbindelse med avslutning av avtalen	13
Avtalens punkt 4.2 Avbestilling	13
Avtalens punkt 8.1 Eiendomsrett til utstyr	13

Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten.....	14
Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen	15
Bilag 10: Standard lisensvilkår for standardprogramvare og fri programvare	16
Eventuelle vedlikeholds- eller lisensvilkår fra programvareprodusent skal vedlegges dette bilaget.	16
Ved motstrid gjelder avropet, SSA-V og SSA-R foran Avtaleparts standardvilkår.	16
Avtalens punkt 2.4.5.2 Vedlikeholdsavtaler med tredjepart	16
Bilag 11: Databehandleravtale	17

Bilag 1: Oppdragsgivers behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Oppdragsgiver viser til rammeavtalens kravspesifikasjon, Avtaleparts tilbud og det enkelte avrop.

Vedlikeholdsavtalen omfatter de produkter, løsninger, systemer, plattformer og eventuelle tjenester som fremgår av avropet.

Kravene i rammeavtalens kravspesifikasjon gjelder tilsvarende for vedlikeholdstjenestene der de er relevante.

Avtalens punkt 2.4.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten

Omfanget av vedlikeholdstjenesten fremgår av Avtaleparts tilbud og det enkelte avrop. Vedlikeholdet skal som minimum omfatte feilretting, oppdateringer, support og nødvendig vedlikehold for å opprettholde avtalt funksjonalitet.

Avtalens punkt 2.4.3 Oppdatering av dokumentasjon

Oppdatert dokumentasjon skal holdes tilgjengelig for Oppdragsgiver gjennom hele avtaleperioden

Avtalens punkt 2.4.6 Installering av programrettelser

Avtalepart er ansvarlig for installering av programrettelser når dette er nødvendig for å opprettholde avtalt funksjonalitet, sikkerhet eller kompatibilitet, med mindre annet fremgår av avropet.

Avtalens punkt 2.4.7 Nye versjoner

Nye versjoner omfattes av avtalen dersom ikke annet fremgår av det enkelte avrop.

Avtalens punkt 7.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt

Leveransen skal oppfylle kravene som følger av:

- Rammeavtalens kravspesifikasjon
- Personopplysningsloven og GDPR
- Norm for informasjonssikkerhet i helse- og omsorgssektoren
- Relevant helselovgivning
- Øvrige gjeldende lover og forskrifter

Avtalens punkt 7.2 Informasjonssikkerhet

Oppdragsgiver viser til kravene i rammeavtalens kravspesifikasjon samt SSA-R Bilag 3 punkt 3.3 Personvern, informasjonssikkerhet og datahåndtering.

Avtalens punkt 8.2 Rettigheter til data

Oppdragsgiver skal til enhver tid ha tilgang til egne data i samsvar med kravene i rammeavtalens kravspesifikasjon og SSA-R Bilag 3.

Bilag 2: Avtaleparts løsningsspesifikasjon

Bilaget skal fylles ut av Avtalepart.

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Avtaleparts løsningsspesifikasjon skal fremgå her. Hvis det etter Avtaleparts oppfatning er åpenbare feil eller uklarheter i Oppdragsgivers kravspesifikasjon, skal dette angis tydelig.

Avtalens punkt 2.4.5.1 Generelt om håndtering av feil

Rammene for Avtaleparts plikt til bistand med feilsøking og feilretting skal fremgå her.

Avtalens punkt 2.4.5.2 Vedlikeholdsavtaler med tredjepart

Vedlikeholdsbetingelser som er avtalt mellom Avtaleparten og programvareprodusenten skal være uttrykkelig angitt her.

Avtalens punkt 7.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt

Avtalepart skal her beskrive hvordan Avtalepart ivaretar eksterne rettslige krav som Oppdragsgiver har beskrevet i bilag 1.

Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Vedlikeholdsavtalen omfatter de produkter, programvarer, plattformer og tjenester som er anskaffet gjennom rammeavtalen og som fremgår av det enkelte avrop.

Omfanget kan eksempelvis omfatte:

- Trygghetsalarmer
- Sensorer
- Elektroniske medisindispensere
- Digitalt tilsyn
- Mobile trygghetsalarmer
- Velferdsteknologisk plattform
- Pasientvarslingsanlegg
- Øvrige produkter og komponenter spesifisert i avropet

Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen

Fylles ut av oppdragsgiver, og av Avtalepart der Oppdragsgiver har lagt opp til det.

Avtalens punkt 4.1 Varighet

Vedlikeholdsavtalen gjelder for de produkter, systemer og tjenester som fremgår av avropet. Avtalens varighet følger det enkelte avrop og rammeavtalens bestemmelser om kontraktperiode.

Dersom vedlikehold omfatter nyanskaffet utstyr eller programvare, starter vedlikeholdsperioden ved godkjent overtakelse av den aktuelle leveransen.

Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Fylles ut av Avtaleparten basert på de overordnede føringer Oppdragsgiver har gitt

Avtalens punkt 2.4.4 Brukerstøtte

Hvis avtalen omfatter brukerstøtte, skal tjenesten være beskrevet her. Det kan også spesifiseres hvilke brukere eller brukergrupper hos Oppdragsgiver som kan søke bistand. Hvis Avtaleparten garanterer svar innenfor gitte frister, skal dette fremgå her.

Avtalens punkt 2.4.5.1 Generelt om håndtering av feil

Hvis det skal gjelde andre definisjoner av feil enn de som fremgår i avtalen punkt 2.4.5.1, skal disse fremgå her.

Avtalens punkt 2.4.6 Installering av programrettelser

Rutiner og frister for programrettelser skal fremgå her.

Avtalens punkt 2.4.7 Nye versjoner

Avtalepartens frister for tilgjengeliggjøring av nye versjoner av programvare kan spesifiseres her. Programvare som ikke skal oppdateres til nye versjoner kan også angis her.

Avtalens punkt 9.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebøter

Ingen endringer. Det avtales ikke standardiserte kompensasjoner eller timebøter ut over det som følger av avtalens øvrige bestemmelser.

Bilag 6: Administrative bestemmelser

Administrative bestemmelser og andre opplysninger relevant for Partenes forhold. Fylles ut av Avtaleparts basert på de overordnede føringer Oppdragsgiver har gitt i bilaget.

Avtalens punkt 2.1 Partenes representanter

Oppdragsgivers representant angis ved det enkelte avrop.

Hos Avtalepart: *[Sett inn navn/rolle og kontaktopplysninger for bemyndiget representant]*

Avtalens punkt 2.3.2 Samhandlingsplan

Samarbeid mellom partene skal følge bestemmelsene i SSA-R og det enkelte avrop.

Avtalens punkt 2.4.2 Rapportering om utført vedlikehold

Format og rapporteringsnivå for rapport om utført vedlikehold kan spesifiseres her.

Avtalens punkt 5.2.2 Nøkkelpersonell

Avtaleparts nøkkelpersonell skal angis her.

Avtalens punkt 5.3.1 Avtalepartsens bruk av underleverandører

Avtaleparts godkjente underleverandører angis her. Regler for utskifting av underleverandører kan også angis her. Ved behandling av personopplysninger gjelder egne bestemmelser i databehandleravtalen.

Avtalens punkt 5.3.2 Oppdragsgivers bruk av tredjepart

Hvis Oppdragsgiver skal la seg bistå av tredjepart i forbindelse med sine oppgaver under avtalen, skal Oppdragsgiver angi tredjeparten(e) her.

Avtalens punkt 5.4 Møter

Det skal gjennomføres statusmøter ved behov og minimum én gang per år.

Avtalens punkt 5.7 Skriftlighet

E-post og eventuelle avtalte samhandlingsverktøy kan benyttes ved kontraktsoppfølging.

Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser

Fakturering og betalingsvilkår følger bestemmelsene i rammeavtalen SSA-R med bilag, herunder Bilag 5 Pris og prisbestemmelser.

Avtalens punkt 6.1 Vederlag

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Oppdragsgiver skal betale for Avtaleparts ytelser skal fremkomme her.

Dersom utlegg, herunder reise- og diettkostnader, skal dekkes, må dette angis her. Dersom satsene skal avvike fra Statens gjeldende satser, må dette også fremkomme her.

Dersom priser ikke skal oppgis eksklusive merverdiavgift, men inkludert toll og eventuelt andre avgifter, skal Oppdragsgiver spesifisere alternativt prisoppsett her.

Avtalens punkt 6.2 Fakturering

Oppdragsgiver krav til betalingsplan og øvrige betalingsvilkår skal fremkomme her.

Avtalens punkt 6.5.1 Indeksregulering

Prisregulering følger bestemmelsene i rammeavtalen SSA-R med bilag, herunder Bilag 5 Pris og prisbestemmelser.

Avtalens punkt 2.4.5.3 Feil i standardprogramvare levert av tredjepart

Hvis det skal gjelde en øvre økonomisk ramme for Avtaleparts plikt til å utarbeide midlertidige løsninger som dekker feil i standard programvare, skal det fremgå her.

Avtalens punkt 2.4.6 Installering av programrettelser

Hvis det er avtalt egne priser for installering av programrettelser, skal det fremgå her.

Avtalens punkt 2.4.7 Nye versjoner

Hvis det skal gjelde annen timesats for Avtaleparts bistand til installasjon av nye versjoner eller tilpasnings- og implementeringsarbeid, skal det fremgå her.

Avtalens punkt 2.4.8 Ytterligere utvikling

Hvis det skal gjelde en annen timesats for ytterligere utvikling, skal det fremgå her.

Avtalens punkt 2.4.9 Kompletteringskjøp

Rabatt for kompletteringskjøp og lisensutvidelse skal fremgå her.

Avtalens punkt 2.4.10 Tilleggstjenester

Avtaleparts tjenestekatalog skal inntas her.

Avtalens punkt 2.6.4 Vederlag i forbindelse med avslutning av avtalen

Vederlag for tjenester i forbindelse med avslutning av avtalen kan avtales her.

Avtalens punkt 4.2 Avbestilling

Gebyr i forbindelse med avbestilling kan avtales her.

Avtalens punkt 8.1 Eiendomsrett til utstyr

Hvis det skal gjelde annen regulering for eiendomsrett til utstyr enn den som følger av avtalen punkt 8.1, skal det fremgå her.

Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten

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

Det er mulig å gjøre endringer til alle punkter i avtalen, også der hvor det ikke klart henvises til at endringer kan avtales. Endringene til avtaleteksten skal fremkomme her, slik at teksten i den generelle avtaleteksten forblir uendret. Det må fremkomme klart og utvetydig hvilke bestemmelser i avtalen det er gjort endringer til og resultatet av endringen.

Avtalepart bør imidlertid være oppmerksom på at avvik, forbehold og endringer i avtalen ved tilbudsinnlevering kan medføre at tilbudet blir avvist av Oppdragsgiver.

Eksempel på endringstabell:

Punkt i avtalen	Erstattes med

Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

Endringer som gjøres etter avtalens inngåelse skal føres inn her, jf. avtalens punkt 3.

Eksempel på endringskatalog:

Endringsnr.	Beskrivelse	Ikraftsettelsesdato	Arkivreferanse

Bilag 10: Standard lisensvilkår for standardprogramvare og fri programvare

Eventuelle vedlikeholds- eller lisensvilkår fra programvareprodusent skal vedlegges dette bilaget.

Ved motstrid gjelder avropet, SSA-V og SSA-R foran Avtaleparts standardvilkår.

Avtalens punkt 2.4.5.2 Vedlikeholdsavtaler med tredjepart

Vedlikeholdsbetingelser som er avtalt mellom Avtaleparts og programvareprodusenten skal være vedlagt her. Hvis Oppdragsgiver selv har inngått vedlikeholdsavtale med programvareprodusent, skal denne være avtalt her.

Bilag 11: Databehandleravtale

Databehandleravtale skal inngås dersom vedlikeholdstjenesten innebærer behandling eller tilgang til personopplysninger på vegne av Oppdragsgiver.