

Bilag til SSA-V

Bilag til vedlikeholdsavtalen

Statens standardavtale om vedlikehold og service på

Innhold:

Bilag 1: Kundens 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	4
Avtalens punkt 8.2 Rettigheter til data	4
Bilag 2: Leverandørens 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 Leverandørens bruk av underleverandører	10
Avtalens punkt 5.3.2 Kundens bruk av tredjepart.....	10
Avtalens punkt 5.4 Møter	10
Avtalens punkt 5.5 Lønns- og arbeidsvilkår	10
Avtalens punkt 5.6 Taushetsplikt.....	10
Avtalens punkt 5.7 Skriftlighet.....	10
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser	12
Avtalens punkt 6.1 Vederlag	12
Avtalens punkt 6.2 Fakturering	12
Avtalens punkt 6.5.1 Indeksregulering	12
Avtalens punkt 2.4.5.3 Feil i standardprogramvare levert av tredjepart	12
Avtalens punkt 2.4.6 Installering av programrettelser	12
Avtalens punkt 2.4.7 Nye versjoner.....	12
Avtalens punkt 2.4.8 Ytterligere utvikling	12
Avtalens punkt 2.4.9 Kompletteringskjøp	12
Avtalens punkt 2.4.10 Tilleggstjenester	12
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
Avtalens punkt 2.4.5.2 Vedlikeholdsavtaler med tredjepart	16
Bilag 11: Databehandleravtale	17

Bilag 1: Kundens behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon

Bilaget skal fylles ut av Kunden i det enkelte avrop.

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Kundens behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon skal fremgå her. Av beskrivelsen skal det fremgå hvilken programvare og eventuelt utstyr som omfattes av avtalen.

Avtalens punkt 2.4.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten

Hvis omfanget av vedlikeholdstjenesten skal omfatte mer enn det som følger av avtalen punkt 2.4.1, skal det fremgå her. Her kan det også fremgå hvor gamle versjoner av den aktuelle programvare og utstyr som skal vedlikeholdes.

Avtalens punkt 2.4.3 Oppdatering av dokumentasjon

Omfanget av oppdateringsplikten etter avtalen punkt 2.4.3 kan spesifiseres her.

Avtalens punkt 2.4.6 Installering av programrettelser

Hvis Kunden selv skal være ansvarlig for installering av programrettelser, skal det fremgå her. Hvis punkt 2.4.6 siste avsnitt ikke skal gjelde, skal alternativ regulering fremgå her.

Avtalens punkt 2.4.7 Nye versjoner

Hvis nye versjoner av programvare som er beskrevet i bilag 3 ikke skal være omfattet av avtalen, skal det fremgå her.

Avtalens punkt 7.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt

Kunden skal her identifisere hvilke rettslige eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen. Kunden skal også konkretisere relevante funksjonelle og sikkerhetsmessige krav for leveransen.

Avtalens punkt 7.2 Informasjonssikkerhet

Har Kunden nærmere krav til hvordan informasjonssikkerheten skal ivaretas fra Leverandørens side, skal kunden angi dette her.

Avtalens punkt 8.2 Rettigheter til data

Har Kunden krav til metoder eller standarder som Leverandøren skal benytte i sin behandling av data, metadata, krav til formater, strukturering, eller systemkompatibilitet, samt frister for utlevering av kopier og eller andre krav til tilgang på dataene, kan dette angis

her. Det samme gjelder krav knyttet til eventuell testing av uthenting, Leverandørens rett til å benytte data for andre og/eller egne formål, samt håndtering av Kundens data når Avtalen opphører. Les mer om rettigheter til data i SSA-ene i [veilederen på Anskaffelser.no](https://anskaffelser.no/veilederen).

Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon

Bilaget skal fylles ut av Leverandøren i det enkelte avrop.

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

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

Avtalens punkt 2.4.5.1 Generelt om håndtering av feil

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

Avtalens punkt 2.4.5.2 Vedlikeholdsavtaler med tredjepart

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

Avtalens punkt 7.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt

Leverandøren skal her beskrive hvordan Leverandøren ivaretar eksterne rettslige krav som Kunden har beskrevet i bilag 1.

Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes

Bilaget skal fylles ut av Kunden i det enkelte avrop.

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Programvaren og utstyret som skal vedlikeholdes skal beskrives her.

Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen

Bilaget skal fylles ut av Kunden, og Leverandøren der Kunden har lagt opp til det, i det enkelte avrop.

Avtalens punkt 4.1 Varighet

Hvis det er avtalt annen varighet enn det som fremgår av avtalens punkt 4.1, skal kunden spesifisere det her.

Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Bilaget fylles ut av Leverandøren basert på de overordnede føringer kunden 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 Kunden som kan søke bistand. Hvis Leverandøren 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

Leverandørens 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

Standardiserte kompensasjoner for fristoversittelse eller annet mislighold skal fremgå her.

Bilag 6: Administrative bestemmelser

Bilaget fylles ut av Leverandøren basert på de overordnede føringer Kunden har gitt i bilaget.

Avtalens punkt 2.1 Partenes representanter

Se SSA-R-Bilag 4: Administrative bestemmelser

Avtalens punkt 2.3.2 Samhandlingsplan

Kundens krav til samhandling skal fremgå her.

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

Se SSA-R Bilag 3 Vedlegg 4 – Avropsskjema Del 3 Tilbud.

Avtalens punkt 5.3.1 Leverandørens bruk av underleverandører

Se SSA-R Bilag 3 Vedlegg 4 – Avropsskjema Del 3 Tilbud.

Avtalens punkt 5.3.2 Kundens bruk av tredjepart

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

Avtalens punkt 5.4 Møter

Andre frister og rutiner for møter skal fremkomme her eller i SSA-R Bilag 3 Vedlegg 4 – Avropsskjema Del 1 Oppdragsbeskrivelse.

Avtalens punkt 5.5 Lønns- og arbeidsvilkår

Hvis Kunden har etterspurt dokumentasjon knyttet til lønns- og arbeidsvilkår, skal dokumentasjon inntas her.

Hvis det er avtalt høyere dagbot for brudd på dokumentasjonsplikten enn det som følger av avtalens punkt 5.5.2, skal det fremgå her.

Avtalens punkt 5.6 Taushetsplikt

Hvis taushetsplikten skal ha en annen varighet enn det som følger av avtalens punkt 5.6, skal det fremgå her.

Avtalens punkt 5.7 Skriftlighet

Dersom det er avtalt at varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis på en annen måte enn skriftlig til den postadressen eller elektroniske adressen som er

oppgitt i tilknytning til bemyndiget person eller rolle ovenfor, f.eks. ved bruk av elektronisk samhandlingsverktøy, skal det spesifiseres her.

Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser

Avtalens punkt 6.1 Vederlag

Se SSA-R Bilag 5 Pris og prisbestemmelser og SSA-R Bilag 3 Vedlegg 4 Avropsskjema.

Avtalens punkt 6.2 Fakturering

Se SSA-R Bilag 5 Pris og prisbestemmelser

Avtalens punkt 6.5.1 Indeksregulering

Se SSA-R 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 Leverandørens 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 Leverandørens 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

Leverandørens 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

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.

Endringsnr.	Beskrivelse	Ikraftsettelsesdato	Arkivreferanse

Bilag 10: Standard lisensvilkår for standardprogramvare og fri programvare

Her i bilag 10 tas inn kopi av standard lisensvilkår for standardprogramvare og fri programvare.

Avtalens punkt 2.4.5.2 Vedlikeholdsavtaler med tredjepart

Vedlikeholdsbedingungen som er avtalt mellom Leverandøren og programvareprodusenten skal være vedlagt her. Hvis kunden selv har inngått vedlikeholdsavtale med programvareprodusent, skal denne være avtalt her.

Bilag 11: Databehandleravtale

Ikke vedlagt

Bilag 12: Etiske krav til kontraktsparter

Se SSA-R Bilag 6: Etiske krav til kontraktsparter