# Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon (krav til vedlikeholdstjenesten)

Teknisk plattform og annen relevant infrastruktur hos Kunde er beskrevet i SSA-T bilag 3: Kundens tekniske plattform.

|  |  |
| --- | --- |
| Prioritet A | Absolutte krav som må tilfredsstilles. Tilbud som ikke tilfredsstiller alle absolutte krav vil bli avvist. |
| Prioritet B | Viktige krav som bør tilfredsstilles, men det er ikke et absolutt krav. Svar vil ha stor betydning for evaluering av tilbudet. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Krav nr.** | **Beskrivelse av krav** | **Klassifisering** |
| 1 | **Overordnet om leveranse**  Leverandøren skal levere:   * Drift * Feilretting * Oppdatering/Oppgradering * Utvikling * Vedlikehold av integrasjoner (AD, CRIStin, FS, mm.) * Nødvendig vedlikehold   Punktene over omfatter koder, maler, filer og dokumenter i allerede utviklet løsning. | A |
| 2 | **Drift, hosting, oppetid og sikkerhet**  Vi ønsker en skybasert tjeneste som driftes eksternt hos Leverandør. Leverandør har ansvar for drift, hosting, oppetid, vedlikehold, sikkerhet og oppdateringer. Oppetid skal være satt til **99,7%** **eller bedre.**   Beskriv hvilke prosedyrer/tiltak dere har for å sikre nettsidens oppetid i normal drift og ved brudd og eventuelle forhåndstiltak for å forhindre uønskede hendelser og nedetid. Beskrivelsen skal inkludere kompensasjon/sanksjonsmuligheter for nedetid. Med nedetid menes den tiden tjenesten har vært utilgjengelig for Kunde.  Stikkord: infrastruktur og driftsorganisering, prosedyrer, plan for og gjennomføring av vedlikehold og oppdatering. | A |
| 3 | **Responstid/ytelse**  Responstid ved bruk av CMS og besøk på nettsiden bør ikke være mer enn **1 sek.**  Beskriv både responstid og muligheten for skalering av ytelse.  Stikkord: cache/ mellomlagring og lastetid. | A |
| 4 | **Stabilitet og tjenestekvalitet**  Teknisk driftsmiljø hos leverandøren skal være stabilt.  Driftsorganisasjonen skal holde høy kvalitet i tjenesteleveransen. Det bør finnes sertifisering som **ISO9001** **eller annet gjennomført kvalitetssikringsmetodikk.**  Beskriv stabilitet, tjenestekvalitet og eventuelle sertifiseringer. | A |
| 5 | **Brukerstøtte, feilretting og tjenestenivå**  Leverandør skal tilby et effektivt og godt tilgjengelig supportapparat med norskspråklige kundebehandlere og riktig kompetanse.  (Se SSA-V bilag 1 og 5).  Brukerstøtte/helpdesk/support må minst være tilgjengelig i innenfor ordinær arbeidstid, tidsrommet kl. **08:00 til 15:30**. | A |
| 6 | **Informasjonssikkerhet**  Informasjonssikkerhet og personvern skal være ivaretatt.  Driftsorganisasjonen bør være **ISO27001 sertifisert eller ha tilsvarende sertifisering**.  Ref. Personopplysningsloven med forordning (POLF/GDPR).  Beskriv hvordan informasjonssikkerhet og personvern ivaretas. | A |
| 7 | **Kvalitetssikring før implementering** Leverandøren skal kvalitetssikre og teste alle endringer, oppgraderinger og versjoner før implementering/utrulling. Alle endringer skal være i tråd med gjeldende krav til sikkerhet, personvern og universell utforming.  Oppdragsgiver skal varsles før endringer iverksettes. | A |
| 8 | **Supportsystem** Det er ønskelig at leverandør benytter et supportsystem for innmelding og oppfølging av saker, slik at både kunde og leverandør kan følge med på saksgangen på de ulike henvendelsene.  Beskriv hvilket supportsystem tilbys. | B |

### Avtalens punkt 2.2.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten

**Leverandørens ansvar**

Leverandøren skal levere en vedlikeholdstjeneste som omfatter feilretting og utbedring av sårbarheter. Leverandøren skal ha rutiner for behandling av feilmeldinger og andre henvendelser.

Leverandøren skal drive kontinuerlig vedlikehold og oppdatering av løsningen.

Leverandøren skal kvalitetssikre og teste alle endringer, oppgraderinger og versjoner før implementering. Alle endringer skal være i tråd med gjeldende krav til sikkerhet, personvern og universell utforming. Oppdragsgiver skal varsles før endringer iverksettes.

Avtalen omfatter drift, tilpasning, vedlikehold og utvikling av anskaffet løsning, inkludert integrasjon mot AD, Cristin og FS og andre potensielle nye integrasjoner/plug-ins.   
  
Avtalen omfatter også:

* Korrigering av innrapporterte feil (korrektivt vedlikehold)
* Finne og rette potensielle feil før de oppstår (preventivt vedlikehold)
* Endringer for å møte endrede krav til programvaren og/eller systemer programvaren samvirker med (adaptivt vedlikehold)
* Endringer for å øke eksempelvis ytelse, vedlikeholdbarhet, brukervennlighet etc. (perfektivt vedlikehold)

**Oppdragsgivers ansvar**

Det er Oppdragsgiver selv som administrerer og vedlikeholder innholdet på nettstedet.

### Avtalens punkt 2.2.3 Oppdatering av dokumentasjon

I den utstrekning utført vedlikehold har betydning for innholdet i tilknyttet dokumentasjon og/eller brukerhåndbok, skal oppdateringer til dokumentasjonen gjøres tilgjengelig for Kunden innen rimelig tid.

### Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte

Leverandøren skal beskrive sin brukerstøttetjeneste i bilag 6, herunder stille eventuelle krav om hvilke brukere eller brukergrupper hos Kunden som kan søke bistand, samt eventuelle maksimale årlige volum for henvendelser som inngår i fastprisen mv.

### Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettelser mv.

Leverandøren har ansvar for nødvendige oppgraderinger/oppdateringer/programrettelser i levert løsning.

### Avtalens punkt 2.2.8 Ytterligere utvikling

Kunden kan bestille videreutvikling av programvaren som omfattes av vedlikeholdsavtalen, herunder utvikling av tillegg av moderat omfang.

### Avtalens punkt 9.2 Informasjonssikkerhet

Oppdragsgiver viser til vedlagt databehandleravtale (vedlegg 5) og krav i kravtabell om gjennomføring av en Risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS).

### Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger

Oppdragsgiver viser til vedlagt databehandleravtale (vedlegg 5) og krav i kravtabell om gjennomføring av en Risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS).

# Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon (beskrivelse av vedlikeholdstjenesten)

*Dette bilaget skal fylles ut av Leverandøren iht. Kundens krav i andre bilag til denne avtalen.*

*<<Leverandørens besvarelse>> (leverandøren bes fylle ut dette i eget dokument – SSA-V bilag 2).*

# Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes

Leverandøren skal drifte og vedlikeholde løsningen som leveres og omfattes av denne anskaffelsen. Siden vi anskaffer vedlikehold samtidig med anskaffelsen av CMS, kan vi ikke på utlysningstidspunktet i tilstrekkelig grad kunne spesifisere løsningen som skal være gjenstand for vedlikehold. Bilag 3 vil derfor ikke kunne fylles ut i sin helhet før kontraktsinngåelse er gjennomført. Det som skal være gjenstand for vedlikehold i bilag 3 i vedlikeholdsavtalen fremkommer av den endelige signerte SSA-T.

# Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen

Vedlikehold etableres i forbindelse med forlengelsen av et tilpasnings-/utviklingsprosjekt, og det er derfor ikke hensiktsmessig med en egen etableringsfase for vedlikeholdstjenesten. Drift og vedlikehold løper fra lansering av de nye nettsidene.

## Avtalens punkt 4.1 Varighet og oppsigelse.

Avtalen gjelder i 2 (to) år fra lanseringsdato (ref. bilag 4 i SSA-T). Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen med mindre den sies opp Kunden med 3 (tre) måneders varsel før fornyelsestidspunktet. Leverandøren kan si opp avtalen med 12 (tolv) måneders varsel før fornyelsestidspunktet.

# Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag

Leverandøren skal i bilag 5 beskrive tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner på bakgrunn av de krav som fremkommer i bilag 1. Har Leverandøren en standardavtale for tjenestenivå med andre definisjoner som minst imøtekommer Oppdragsgivers krav skal også denne vedlegges.

### Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte

Leverandøren skal stille med brukerstøtte/helpdesk/support med riktig kompetanse. Beskriv tjenestenivå, herunder hvilke åpningstider og svartider/løsningstider (inkl. maks responstid) dere har (basert på tre alvorlighetsnivå). Brukerstøtte/helpdesk/support må minst være tilgjengelig i innenfor ordinær arbeidstid, tidsrommet **kl. 08:00 til 15:30**.

Periodisk vedlikehold (servicevindu) som påvirker drift (for eksempel oppetid, integrasjoner, lastetid, arbeid for innloggede brukere og lignende), skal varsles Oppdragsgiver **minimum 2 dager i forkant**. Utrulling/vedlikehold som kan påvirke Kunden skal fortrinnsvis skje i perioder med lav trafikk, eksempelvis mellom klokken 15.00 og 21.00

### Avtalens punkt 2.2.5 Håndtering av feil

Følgende definisjon benyttes av feil (gjengitt fra avtalens punkt 2.2.5).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nivå** | **Kategori** | **Beskrivelse** |
| **A** | Kritisk feil | - Feil som medfører at utstyret eller programvaren stopper, at data går tapt, eller at andre funksjoner som etter en objektiv vurdering er kritiske for Kunden, ikke virker som avtalt.  - Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan bruke utstyret eller programvaren eller vesentlige deler av det. |
| **B** | Alvorlig feil | - Feil som fører til at funksjoner som, ut fra en objektiv vurdering, er viktige for Kunden, ikke virker som beskrevet i avtalen, og som det er tids- og ressurskrevende å omgå.  - Dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan benytte funksjoner som etter en objektiv vurdering er viktige for Kunden. |
| **C** | Mindre alvorlig feil | - Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som Kunden relativt lett kan omgå.  - Dokumentasjonen er mangelfull eller upresis. |

**Oppdragsgivers tabell for tjenestenivå**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Alvorlighetsnivå | | Responstid | Retting av feil |
| A. Kritisk feil | 30 minutter i åpningstid for brukerstøtte/helpdesk/support etter at feilmelding er mottatt.    30 minutter etter at feil som Leverandør selv oppdager både i og utenfor åpningstid for brukerstøtte/helpdesk/support. | | Retting skal pågå kontinuerlig fram til feil er rettet. |
| B. Alvorlig feil | 60 minutter i åpningstid for brukerstøtte/helpdesk/support etter at feilmelding er mottatt.    60 minutter etter at feil som Leverandør selv oppdager i åpningstid for Service Desk. | | Retting skal pågå kontinuerlig i åpningstiden fram til feil er rettet. |
| C. Mindre alvorlig feil | 8 timer i åpningstid for brukerstøtte/helpdesk/support etter at etter at feilmelding er mottatt. | | Retting skal pågå i åpningstiden fram til feil er rettet. |
|  |  |  |  |

Dersom Leverandør oppdager feil av kritisk grad (nivå A), skal Oppdragsgiver informeres umiddelbart. Dersom Leverandør oppdager feil av alvorlig grad (nivå B), skal Oppdragsgiver informeres snarlig, innenfor brukerstøtte/supports åpningstid.

**Leverandørens svar på Oppdragsgivers krav til tjenestenivå**

Leverandørens frister og måleparametere bør tilfredsstille krav i henhold til Oppdragsgivers tabell for tjenestenivå. Definisjonene skal sammenfalle med begrep og innhold i Oppdragsgivers tabell.

*<<Leverandørens besvarelse>> (leverandøren bes fylle ut dette i eget dokument – SSA-V bilag 2).*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Alvorlighetsnivå | | Responstid | Retting av feil |
| A. Kritisk feil |  | |  |
| B. Alvorlig feil |  | |  |
| C. Mindre alvorlig feil |  | |  |
|  |  |  |  |

# Bilag 6: Administrative bestemmelser

### Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter

Bemyndiget representant for partene (fylles ut i forbindelse med avtaleinngåelse)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kunde** | | **Leverandør** | | |
| Navn: | Lena Ramsvik | Navn: |  |
| Stilling: | Seniorrådgiver | Stilling: |  |
| Telefon: | 755 17102 / 481 30 696 | Telefon: |  |
| E-post: | lena.ramsvik@nord.no | E-post: |  |

*<<Leverandørens besvarelse>> (leverandøren bes fylle ut dette i eget dokument – SSA-V bilag 2).*

### Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte

Dersom Kunden i bilag 1 har stilt krav om til brukerstøtte, skal Leverandøren beskrive sin brukerstøttetjeneste her.

Dersom Kunden i bilag 1 har spesifisert at Leverandøren kan stille krav om hvilke brukere eller brukergrupper hos Kunden som kan søke bistand, samt eventuelle maksimale årlige volum for henvendelser som inngår i fastprisen mv. skal disse fremgå her.

## Avtalens punkt 5.2 Nøkkelpersonell

Se oppdragsgivers krav til nøkkelpersonell i supportapparat i kravtabell i Bilag 1. Leverandør bes fylle ut nøkkelpersonell i Bilag 2.

## Avtalens punkt 5.4 Lønns- og arbeidsvilkår

Dokumentasjon av Leverandørens oppfyllelse av forpliktelser som nevnt i avtalens punkt 5.4 (Lønns- og arbeidsvilkår) skal fremkomme her. Dokumentasjonen kan bestå av en egenerklæring eller en tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Leverandørens og eventuelle underleverandørers forpliktelser.

Eventuelle nærmere presiseringer om gjennomføring av avtalens punkt 5.4 skal avtales her.

# Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser

*Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser skal fremgå av bilag 7. Eventuelle spesielle betalingsordninger, rabatter, forskudd, delbetaling og avvikende betalingstidspunkt skal fremkomme av bilaget. Se prisskjema vedlagt.*

## Avtalens punkt 8.1 Vederlag

Oppdragsgiver har estimert vedlikeholdsavtalens verdi til mellom 3 og 4 MNOK eks. MVA over 3 eller 4 år. Leverandør må̊ synliggjøre hvordan månedlig/årlig pris er bygget opp i vedlagte prisskjema (vedlegg 7) ved å spesifisere de ulike leveranser basert på kravene i bilag til SSA-V.

**Reisekostnader**

Utlegg, herunder reise- og diettkostnader, dekkes ikke. Reisetid faktureres ikke.

## Avtalens punkt 8.2 Betalingsbetingelser

Betalingsfristen skal være 30 dager regnet fra dato for mottak av korrekt faktura. Mangelfull faktura vil uten forvarsel bli returnert til Leverandør for retting. Leverandør skal sende kreditnota på faktura som er sendt i retur, og ny korrekt faktura sendes med ny betalingsfrist på 30 dager.

Fakturaer til Nord universitet skal leveres i **EHF format** (elektronisk handelsformat). Elektronisk adresse tilsvarer organisasjonsnummeret: **970 940 243**.

Fakturareferanse oppgis ved kontraktsinngåelse.

## 

# Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten

*Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 8, med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til andre 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.*

*Leverandøren bør imidlertid være oppmerksom på at avvik, forbehold og andre endringer i avtalen ved tilbudsinnlevering kan medføre at tilbudet blir avvist av Kunden.*

Eksempel på endringstabell:

|  |  |
| --- | --- |
| **Punkt i avtalen** | **Erstattes med** |
| Kapittel x.x.x, avsnitt y | Ny formulering/tekst |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

*Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen skal følge bestemmelsene i kapittel 3 og gjøres skriftlig. Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør dette bilaget.*

### Avtalens punkt 2.2.10 Tilleggstjenester

Tilleggstjenester som bestilles skal registreres i endringskatalogen i bilag 9.

Eksempel på endringskatalog:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Endringsnr.** | **Beskrivelse** | **Ikraftsettelsesdato** | **Arkivreferanse** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### Avtalens kapittel 3 Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 9, og uten ugrunnet opphold gi Kunden en oppdatert kopi. Kunden må selv holde oversikt over hvilke endringsanmodninger de har sendt, hvilke endringsoverslag de har mottatt og hvilke endringsordre de har gitt.

Kunden er ansvarlig for at endringene det er anmodet om ikke er i strid med regelverket for offentlige anskaffelser. Endringer som anses som vesentlige vil kunne bli betraktet som en ulovlig direkte anskaffelse. Ulovlige direkteanskaffelser er sanksjonsbelagt med et overtredelsesgebyr på inntil 15 % av den ulovlige anskaffelsens verdi. Kontrakten kan også kjennes «uten virkning» av domstolen. Enhver som mener at det er foretatt en direkteanskaffelse.

# Bilag 10: Tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare

*Her i bilag 10 tas inn eventuelle tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare (f.eks. programvareprodusentens standard vedlikeholdsavtale hvis hele eller deler av programvaren som skal vedlikeholdes er levert av andre enn Leverandøren).*

## Avtalens punkt 2.2.5 Håndtering av feil

Eventuelle vedlikeholdsbetingelser som er avtalt mellom Leverandøren og programvareprodusenten skal Leverandøren legge ved her.

Eventuelle vedlikeholdsbetingelser som er avtalt mellom Kunden og programvareprodusenten skal Kunden legge ved her.