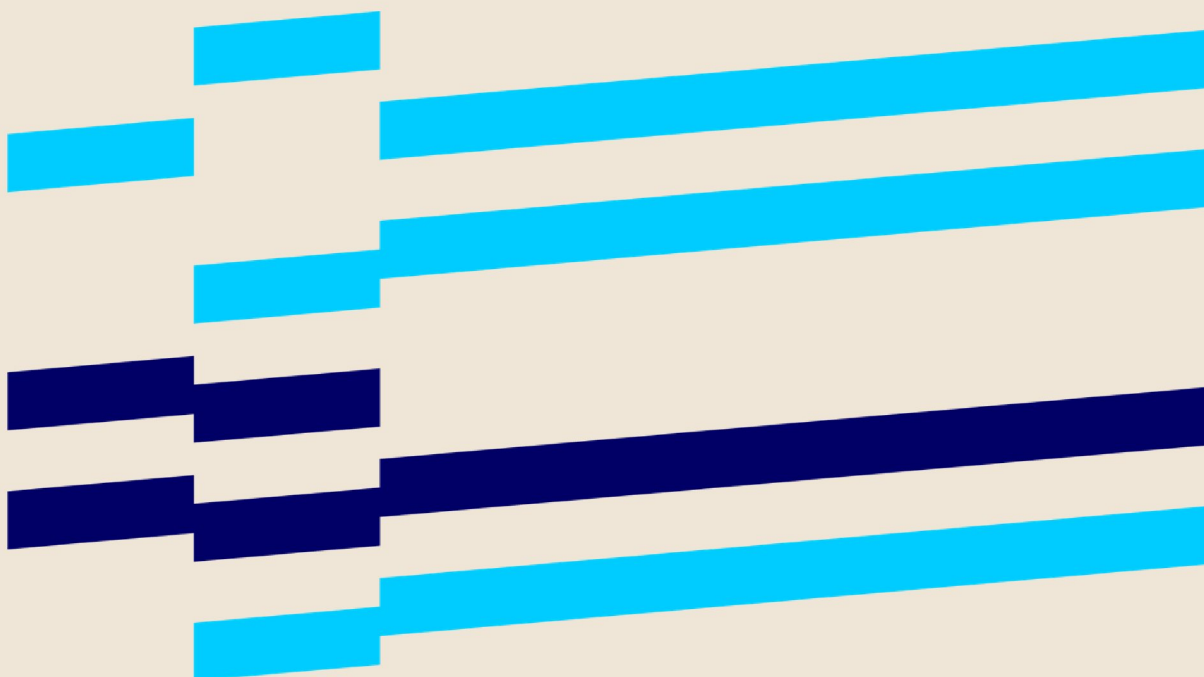


# Bilag til avtale om løpende tjenestekjøp over internett

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser  
bilag til SSA-L - versjon 2018



**Innhold:**

1 Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon .....	3
2 Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten .....	10
3 Bilag 3: Plan for etableringsfasen .....	17
4 Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner .....	18
5 Bilag 5: Administrative bestemmelser .....	19
6 Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser .....	21
7 Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen.....	23
8 Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser .....	24

# 1 Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

## 1.1 Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Avtalen gjelder løpende levering av tjenester over internett («as-a-service»). Tjenesteleveransen i denne avtalen gjelder levering av eksisterende programvareapplikasjoner (SaaS). Avtalen omfatter også drift og vedlikehold av den aktuelle tjenesten.

Kommuneadvokaten i Karmøy har i de senere årene fått et økende antall kommuner i nærområdet som benytter seg av advokatkontorets tjenester. Tjenesteyting til disse øvrige kommunene medfører blant annet særlige krav til kommunikasjon og dokumenthåndtering/arkivering. I tillegg vil advokatloven stille oppdaterte krav til advokatvirksomhet. Dette medfører at Karmøy kommune har behov for å anskaffe et IT-verktøy som støtter arbeidsprosessene til et kommunalt advokatkontor som også bistår flere andre kommuner.

Det er satt opp en kravspesifikasjon der det kommer frem ulike egenskaper og funksjoner oppdragsgiveren har behov for i den tilbudte løsningen.

M: Minstekrav, må være oppfylt. Disse krav forutsettes løst på en tilfredsstillende måte i tilbudt løsning. Manglende oppfylting av minstekrav kan føre til avvisning.

B: Krav som bør være tilfredsstillt i tilbudt løsning. Disse kravene vil bli evaluert under tildelingskriteriet «Kvalitet».

## 1.2 Funksjonalitet

Nr	Krav	Kravkode
1.2.1 Dokumentasjon av løsning	<p>Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av hvordan løsningen fungerer, delt inn i disse punktene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvordan opprettes en sak?</li> <li>• Hvordan oppdateres saken med interne/eksterne notater, brev, e-poster?</li> <li>• Hvordan gis bruker oversikt over saksunderlag og frister?</li> <li>• Hvordan gis bruker oversikt over pågående og avsluttede saker?</li> <li>• Hvordan er prosessen bygd opp logisk og funksjonelt</li> </ul>	B
1.2.2 Pågående/avsluttede saker	<p>Løsningen skal ha funksjonalitet som gir oversikt over pågående og avsluttede saker med saksnummer</p> <p>Leverandør bes beskrive</p>	M
1.2.3 Kunde/klientregister	<p>Løsningen skal ha funksjonalitet for kunde-/klientregister med nødvendig kontaktinformasjon.</p>	M

	Leverandør bes beskrive	
1.2.4 Lagring/tilgang til dokumenter	Løsningen skal ha funksjonalitet for lagring av - og tilgang til dokumenter. Lagring av dokumenter og korrespondanse skal fungere på en slik måte at advokaters taushetsplikt ivaretas.  Leverandør bes beskrive dette samt en beskrivelse av hvor lagringen gjennomføres (lokalt, sky?)	M
1.2.5 Kommunikasjonshistorikk	Løsningen må ha funksjonalitet som gir kronologisk oversikt og historikk over all kommunikasjon i en sak. Eksempelvis brev, eposter, egne interne notater, timelister mm.  Leverandør bes beskrive.	M
1.2.6 Arkivering/loggføring	Løsningen må ha funksjonalitet slik at eposter enkelt overføres til systemet, for arkivering/loggføring.  Leverandør bes beskrive	M
1.2.7 Søkemuligheter	Systemet må ha gode søkemuligheter opp mot tidligere saker og dokumenter både fra datafelter og dokumentinnhold.  Leverandør bes beskrive.	M
1.2.8 Timeføring	Systemet må ha funksjonalitet for timeføring.  Leverandør bes beskrive	M
1.2.9 AI/smartløsning	Løsningen bør selv kunne komme med forslag eller på andre måter hjelpe bruker ved utførelsen av brukers arbeidsoppgaver  Leverandør bes beskrive	B
1.2.10 Håndtering av frister	Løsningen må ha god funksjonalitet for håndtering av frister.  Leverandør bes beskrive	M
1.2.11 Aktørportalen	Løsningen bør ha funksjonalitet som støttes mot "Aktørportalen". Leverandør bes beskrive funksjonalitet og sikkerhet som finnes i løsningen	B
1.2.12 Saksportalen	Løsningen bør ha funksjonalitet som støttes mot "Saksportalen" med tanke på håndtering av helse- og barnevernssaker. Leverandør bes beskrive hvilke funksjonaliteter og sikkerhet som finnes i løsningen.	B
1.2.13 Maler	Løsningen må kunne opprette dokumenter ved hjelp av maler hvor relevant informasjon flettes automatisk inn. Bruker må ha mulighet til å tilpasse og opprette egne maler.	M

	Leverandør bes beskrive funksjonalitet i løsningen	
1.2.14 Microsoft Office	Løsningen må ha funksjonalitet som støttes opp mot Microsoft Office, herunder Outlook. Leverandør bes beskrive funksjonalitet og sikkerhet som finnes i løsningen.	M
1.2.15 Datalagring/driftsløsning	Leverandør bes beskrive de ulike driftsløsningene som kan tilbys både lokalt og i sky. Det skal oppgis om ekstra programvare må installeres og hvilken plattform som støttes. Beskriv funksjonalitet og sikkerhet i løsningen.	B
1.2.16 Skalering	Tjenesten må ha funksjonalitet som gjør det enkelt å skalere opp/ned antall brukerlisenser etter det faktiske behov.  Leverandør bes beskrive	M
1.2.17 Digital signering	Tjenesten bør ha funksjonalitet for digital signering. Leverandør bes beskrive	B
1.2.18 Enheter	Beskriv hvilke funksjoner som er tilgjengelig på pc, nettbrett og mobil. Beskriv også sikkerheten på de ulike plattformene.	B
1.2.19 Statistikk	Det må kunne hentes ut statistikk, feks kvartalsrapporter til samarbeidskommuner basert på timeforbruk. Det er også ønskelig å kunne bryte ned statistikken på sakstype	M

### 1.3 Datasikkerhet

Nr.	Krav	Kravkode
1.3.1 Gjeldende regelverk	Beskriv hvorvidt leverandøren oppfyller kravene til GDPR, personvern, Normen, samt Universell utforming av tjenesten.	M
1.3.2 Avvikssystem	Beskriv hvordan avvikssystemet håndterer informasjonssikkerhetsavvik og prosedyren rundt innmelding og håndtering av avvik.	M
1.3.3 Kryptering	Leverandøren skal dokumentere prosessen for bruk av kryptering på tjenesten, rundt overføring og lagring av dokumenter	M
1.3.4 Autentisering	Leverandøren bes beskrive hvordan kravet til sterk autentisering overholdes.	M
1.3.5 Logg av løsning	Leverandøren skal dokumentere prosess for logg av løsningen, herunder oppretting, endring, tilgang og sletting av data.	M

1.3.6 Vedlikehold	Leverandøren skal dokumentere prosessen rundt varsling av nedetid og endringer. Det skal også dokumenteres når det gjennomføres vedlikehold og oppdateringer av tjenesten	M
1.3.7 Sikkerhet	Leverandør bes beskrive intervall og hvordan sikkerhetskopieringen gjennomføres samt hvor ofte det gjennomføres verifisering av backup. Beskriv hvor data lagres. (Norge,EU,EØS)  Beskriv også hvordan dataene separeres mellom de ulike kundene/kommunene.	M

## 1.4 Integrasjoner

Nr	Krav	Kravkode
1.4.1 Tilbudte integrasjoner	Leverandør bes beskrive hvilken API/integrasjoner som er tilgjengelig for løsningen. Beskriv også funksjoner som: <ul style="list-style-type: none"> <li>• skanning</li> <li>• utskrift</li> <li>• kommunikasjon mot eksterne systemer</li> </ul> Beskriv hvordan dataene blir håndtert på de ulike funksjonene	B
1.4.2 Åpent API	Leverandør bes beskrive om det finnes åpent/generelt API for uthenting av data i løsningen. Beskriv hvilke data som kan hentes ut.	B
1.4.3 Arkiv	Leverandør bes skissere hvordan arkivpliktige saker arkiveres i henhold til norsk lov. Beskriv hvordan dette gjøres. For eksempel for arkiv-integrasjoner, eller for å sende saken via Svar Ut. Ta også med i beskrivelsen andre mulige løsninger.	B

## 1.5 Videreutvikling

Nr	Krav	Kravkode
1.5.1 Videreutvikling	Kunde er ute etter en langsiktig partner. Leverandør bør ha planer for videreutvikling av løsning. Leverandør bes kort redegjøre for planene for den videre utviklingen av løsningen	B

## 1.6 Tilgangsstyring

Nr	Krav	Kravkode
1.6.1 Tilgangsstyring	Systemet må ha mulighet for tilgangsstyring. Leverandøren skal dokumentere prosess for tilgangsstyring, herunder oppretting, endring, tilgang og sletting av data Leverandør bes også skissere eventuelle muligheter som finnes for å gi midlertidige tilganger ved f.eks ferie, sykdom og eventuell overføring av saker.	M

## 1.7 Prosjektering, etablering og gjennomføring

Nr	Krav	Kravkode
1.7.1 Prosjekt og fremdriftsplan	Leverandør må komme med forslag på prosjekt- og gjennomføringsplan som beskriver innhold og tidsfrister. Dette blir en del av kontrakt. Det er viktig at det synliggjøres hva som kreves av innsats av Karmøy kommune her.	B
1.7.2 Brukerstøtte/support	Det er viktig for oppdragsgiver med brukerstøtte/support. Oppdragsgiver ønsker en beskrivelse av hva det gis support på fordelt på for eksempel "vanlige" brukere og superbrukere.	B

## 1.8 Avtalens punkt 2.1 Tjenesten

Leverandøren skal, basert på bilag 1 (Kundens kravspesifikasjon) beskrive/svare opp krav som stilles, både M og B krav hvor leverandør bes om å gi en beskrivelse/besvarelse.

## 1.9 Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon og opplæring

Leverandør skal gi nødvendig opplæring til Kunde sin personell. Leverandøren skal i Bilag 3 beskrive opplæringsopplegget både for ordinære brukere og superbrukere av systemet. Beskrivelsen skal blant annet inneholde:

- Hvordan blir opplæringen gjennomført
- Når blir opplæringen gjennomført
- Varighet på opplæringen
- Hvilke kunnskaper om systemet får bruker/superbruker ved gjennomført opplæring

- Hvordan blir behovet for opplæring ivaretatt for nye ansatte i løpet av kontraktsperioden

Avtalt opplæring av Kundens ansatte skal utføres profesjonelt og med god faglig og pedagogisk standard innenfor den tidsplanen som følger av bilag 3. Opplæringen skal være tilpasset de enkelte brukergruppernes behov.

I oppstartfasen skal det gjennomføres opplæring for inntil 2 superbrukere, i tillegg til vanlige brukere.

Opplæringen skal gjennomføres i tiden for overtagelsen av programvaren. Tilbyder må gi pris for denne opplæringen i pris-matrisen.

I løpet av avtaleperioden kan det oppstå behov for opplæring av nye superbrukere. Denne opplæringen skjer i regi av leverandøren i samsvar med leverandørens øvrige kursprogram. Det skal også oppgis pris på dette.

Leverandøren skal i rimelig tid før opplæring påbegynnes levere Kunden nødvendig kursdokumentasjon for de ulike målgruppene (brukere, systempersonell, driftspersonell).

Dokumentasjonen skal være ajourført til den versjonen av standardsystemet og tilpasningene som leveres. Dokumentasjonen av tilpasningene skal vise til relevante deler av dokumentasjonen for standardsystemet, slik at de ulike delene av dokumentasjonen enkelt kan sees i sammenheng med hverandre. Det skal fremgå klart og tydelig hvilke deler av dokumentasjonen til standardsystemet som eventuelt ikke er relevant som følge av de tilpasningene som er gjort, samt hva som eventuelt kommer til erstatning.

### **1.10 Avtalens punkt 3.5 Oppgradering/vedlikehold av tjenesten etter Leveringsdag**

Leverandøren skal beskrive standardoppgraderinger og alminnelig vedlikehold av tjenesten i Bilag 2. Det skal komme tydelig frem hva som er en del av standardoppgraderinger og alminnelig vedlikehold og hva som ligger eventuelt utenom.

### **1.11 Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag**

Leverandør bør i Bilag 3 beskrive eventuelle utviklingsplaner og hva disse innebærer av endringer i grunnleggende oppbygging, funksjoner, teknologi, arkitektur, database / verktøy m.m.

### **1.12 Avtalens punkt 6.1 Informasjonssikkerhet**

Leverandør skal i Bilag 2 beskrive hvordan leverandør skal hjelpe kunden med informasjonssikkerhet ved av systemet når det gjelder sensitive personopplysninger. Hvilke trygghetsmekanismer er det i systemet for å sikre at sensitive personopplysninger ikke kommer på avveie.



### **1.13 Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger**

Dersom Leverandøren ved utførelsen av tjenesten skal behandle personopplysninger, skal Leverandøren beskrive hvordan tilfredsstillende behandling i tråd med personopplysningsregelverket skal oppnås og gjennomføres.

Dersom personopplysninger i forbindelse med utførelsen av oppdraget skal overføres til land utenfor EØS-området, skal Leverandøren vise til aktuelt overføringsgrunnlag (hjemmel som tillater overføring til utlandet) og til dokumentasjon som påviser at vilkårene for å benytte overføringsgrunnlaget er oppfylt.

Leverandøren skal legge ved et utkast til databehandleravtale som vedlegg til bilag 2. Databehandleravtale må være inngått før behandlingen av personopplysninger påbegynnes. Databehandleravtalen må være skriftlig, herunder i elektronisk utgave.

Etter den nye personopplysningsloven av 2018, stilles det en rekke nye krav til innholdet i databehandleravtalen. Avtalen skal fastsette hensikten med og varigheten av behandlingen, behandlingens formål og art, typen personopplysninger og kategorier av registrerte samt den behandlingsansvarliges rettigheter og plikter. I tillegg skal databehandleravtalen omfatte forholdene i bokstavene a til h i personvernforordningens artikkel 28 nr. 3

## 2 Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten

Tilbyder skal ved besvarelse benytte følgende svarkoder i gitt kolonnen "svar":

J: Kravet dekkes av funksjonalitet i tilbudt løsning, og vil være operativt ved leveringsdag.

S: Kravet støttes av tilleggsmodul/spesialtilpasning som vil være operativ ved leveringsdag.

T: Kravet vil støttes av framtidig oppgradering der dato for oppgraderingen er bestemt og oppgitt i eget bilag.

N: Nei, kravet støttes ikke av leverandøren.

Tilbyder skal der det bes om i både M og B-krav legge sin besvarelse i raden «Leverandørens besvarelse».

For utfyllende svar skal det vises til bilag i egen kolonne.

Det oppfordres til å begrense omfang/lengde på svar til et minimum.

### 2.1 Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Dersom det etter Leverandørens mening er åpenbare feil eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon skal Leverandøren påpeke dette her.

### 2.2 Funksjonalitet

Nr	Krav	Kravkode	Svar
2.2.1 Dokumentasjon av løsning	<p>Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av hvordan løsningen fungerer, delt inn i disse punktene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvordan opprettes en sak?</li> <li>• Hvordan oppdateres saken med interne/eksterne notater, brev, e-poster?</li> <li>• Hvordan gis bruker oversikt over saksunderlag og frister?</li> <li>• Hvordan gis bruker oversikt over pågående og avsluttede saker?</li> </ul> <p>Hvordan er prosessen bygd opp logisk og funksjonelt</p>	M	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			

2.2.2 Pågående/avsluttede saker	Løsningen skal ha funksjonalitet som gir oversikt over pågående og avsluttede saker med saksnummer  Leverandør bes beskrive	M	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			
2.2.3 Kunde/klientregister	Løsningen skal ha funksjonalitet for kunde-/klientregister med nødvendig kontaktinformasjon.  Leverandør bes beskrive	M	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			
2.2.4 Lagring/tilgang til dokumenter	Løsningen skal ha funksjonalitet for lagring av - og tilgang til dokumenter. Lagring av dokumenter og korrespondanse skal fungere på en slik måte at advokaters taushetsplikt ivaretas.  Leverandør bes beskrive dette samt en beskrivelse av hvor lagringen gjennomføres (lokalt, sky?)	M	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			
2.2.5 Kommunikasjonshistorikk	Løsningen må ha funksjonalitet som gir kronologisk oversikt og historikk over all kommunikasjon i en sak. Eksempelvis brev, eposter, egne interne notater, timelister mm.  Leverandør bes beskrive.	M	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			
2.2.6 Arkivering/loggføring	Løsningen må ha funksjonalitet slik at eposter enkelt overføres til systemet for arkivering/loggføring.  Leverandør bes beskrive	M	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			
2.2.7 Søkemuligheter	Systemet må ha gode søkemuligheter opp mot tidligere saker og dokumenter både fra datafelter og dokumentinnhold.  Leverandør bes beskrive.	M	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			
2.2.8 Timeføring	Systemet må ha funksjonalitet for timeføring.  Leverandør bes beskrive	M	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			
2.2.9 AI/smartløsning	Løsningen bør selv kunne komme med forslag eller på	B	

	andre måter hjelpe bruker ved utførelsen av brukers arbeidsoppgaver  Leverandør bes beskrive		
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			
2.2.10 Håndtering av frister	Løsningen må ha god funksjonalitet for håndtering av frister.  Leverandør bes beskrive	M	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			
2.2.11 Aktørportalen	Løsningen bør ha funksjonalitet som støttes mot "Aktørportalen". Leverandør bes beskrive funksjonalitet og sikkerhet som finnes i løsningen	B	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			
2.2.12 Saksportalen	Løsningen bør ha funksjonalitet som støttes mot "Saksportalen" med tanke på håndtering av helse- og barnevernssaker. Leverandør bes beskrive hvilke funksjonaliteter og sikkerhet som finnes i løsningen.	B	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			
2.2.13 Maler	Løsningen må kunne opprette dokumenter ved hjelp av maler hvor relevant informasjon flettes automatisk inn. Bruker må ha mulighet til å tilpasse og opprette egne maler.  Leverandør bes beskrive funksjonalitet i løsningen	M	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			
2.2.14 Microsoft Office	Løsningen må ha funksjonalitet som støttes opp mot Microsoft Office, herunder Outlook. Leverandør bes beskrive funksjonalitet og sikkerhet som finnes i løsningen.	M	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			
2.2.15 Datalagring/driftsløsning	Leverandør bes beskrive de ulike driftsløsningene som kan tilbys både lokalt og i sky. Det skal oppgis om ekstra programvare må installeres og hvilken plattform som støttes. Beskriv funksjonalitet og sikkerhet i løsningen.	B	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			
2.2.16 Skalering	Tjenesten må ha funksjonalitet som gjør det enkelt å skalere opp/ned antall brukerlisenser etter det faktiske behov.  Leverandør bes beskrive	M	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			

2.2.17 Digital signering	Tjenesten bør ha funksjonalitet for digital signering. Leverandør bes beskrive	B	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			
2.2.18 Enheter	Beskriv hvilke funksjoner som er tilgjengelig på pc, nettbrett og mobil. Beskriv også sikkerheten på de ulike plattformene.	B	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			
2.2.19 Statistikk	Det må kunne hentes ut statistikk, feks kvartalsrapporter til samarbeidskommuner basert på timeforbruk. Det er også ønskelig å kunne bryte ned statistikken på sakstype	M	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			

## 2.3 Datasikkerhet

Nr.	Krav	Kravkode
2.3.1 Gjeldende regelverk	Beskriv hvorvidt leverandøren oppfyller kravene til GDPR, personvern, Normen, samt Universell utforming av tjenesten.	M
2.3.2 Avvikssystem	Beskriv hvordan avvikssystemet håndterer informasjonssikkerhetsavvik og prosedyren rundt innmelding og håndtering av avvik.	M
2.3.3 Kryptering	Leverandøren skal dokumentere prosessen for bruk av kryptering på tjenesten, rundt overføring og lagring av dokumenter	M
2.3.4 Autentisering	Leverandøren bes beskrive hvordan kravet til sterk autentisering overholdes.	M
2.3.5 Logg av løsning	Leverandøren skal dokumentere prosess for logg av løsningen, herunder oppretting, endring, tilgang og sletting av data.	M
2.3.6 Vedlikehold	Leverandøren skal dokumentere prosessen rundt varsling av nedetid og endringer. Det skal også dokumenteres når det gjennomføres vedlikehold og oppdateringer av tjenesten	M
2.3.7 Sikkerhet	Leverandør bes beskrive intervall og hvordan sikkerhetskopieringen gjennomføres samt hvor ofte det	M

	<p>gjennomføres verifisering av backup. Beskriv hvor data lagres. (Norge,EU,EØS)</p> <p>Beskriv også hvordan dataene separeres mellom de ulike kundene/kommunene.</p>	
--	---	--

## 2.4 Integrasjoner

Nr	Krav	Kravkode	Svar
2.4.1 Tilbudte integrasjoner	<p>Det skal oppgis hvilke integrasjoner som kan tilby på de ulike plattformene. Beskriv også funksjoner som :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• scanning</li> <li>• print</li> <li>• kommunikasjon mot eksterne systemer</li> </ul> <p>Beskriv også hvordan dataene blir håndtert på de ulike funksjonene</p>	M	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			
2.4.2 API/Integrasjoner	Leverandør bes beskrive hvilken API/integrasjoner som er tilgjengelig for løsningen. API må være tilgjengelig for uthenting av data	B	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			
2.4.3 Arkiv	Leverandør bes skissere hvordan arkivpliktige saker hos kommunen kan bli overført fra systemet. Skisser mulige arkiv-integrasjoner og hvordan sende saken via Svar Ut.Ta også med i beskrivelsen andre mulige løsninger.	B	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			

## 2.5 Videreutvikling

Nr	Krav	Kravkode	Svar
2.5.1 Videreutvikling	Kunde er ute etter en langsiktig partner. Leverandør bør ha planer for videreutvikling av løsning. Leverandør bes kort redegjøre for planene for den videre utviklingen av løsningen	B	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			

## 2.6 Tilgangsstyring

Nr	Krav	Kravkode	Svar
2.6.1 Tilgangsstyring	Systemet må ha mulighet for tilgangsstyring. Leverandøren skal dokumentere prosess for tilgangsstyring, herunder oppretting, endring, tilgang og sletting av data Leverandør bes også skissere eventuelle muligheter som finnes for å gi midlertidige tilganger ved f.eks ferie, sykdom og eventuell overføring av saker.	M	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			

## 2.7 Prosjektering, etablering og gjennomføring

Nr	Krav	Kravkode	Svar
2.7.1 Prosjekt og fremdriftsplan	Leverandør må komme med forslag på prosjekt- og gjennomføringsplan som beskriver innhold og tidsfrister. Dette blir en del av kontrakt. Det er viktig at det synliggjøres hva som kreves av innsats av Karmøy kommune her.	M	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			
2.7.2 Brukerstøtte/support	Det er viktig for oppdragsgiver med brukerstøtte/support. Oppdragsgiver ønsker en beskrivelse av hva det gis support på fordelt på for eksempel "vanlige" brukere og superbrukere.	B	
<i>(Leverandørens besvarelse)</i>			

## 2.8 Avtalens punkt 2.1 Tjenesten

[Leverandørens beskrivelse]

## 2.9 Avtalens punkt 3.5 Oppgradering/vedlikehold av tjenesten etter Leveringsdag

[Leverandørens beskrivelse]

## **2.10 Avtalens punkt 6.1 Informasjonssikkerhet**

[Leverandørens beskrivelse]

## **2.11 Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger**

[Leverandørens beskrivelse]



## 3 Bilag 3: Plan for etableringsfasen

### 3.1 Avtalens punkt 3.1 Plan for etableringsfasen

[Leverandør lager en fremdriftsplan med rollefordeling.]

### 3.2 Avtalens punkt 3.2 Leveransefrist og leveransemelding

Systemet skal senest være levert til kunden 1. september 2024, men gjerne tidligere etter avtale med oppdragsgiver.

### 3.3 Avtalens punkt 3.3 Godkjenningssprøve og leveringsdag

[Leverandør skal her angi en nærmere beskrivelse av godkjenningssprøvens art og omfang utover det som kommer frem i avtalens punkt 3.3]

### 3.4 Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon og opplæring

[Leverandørens beskrivelse]

### 3.5 Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

[Leverandørens beskrivelse]

### 3.6 Avtalens punkt 9.2.3 Dagbot ved forsinkelse

01.09.2024

## 4 Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

### 4.1 Avtalens punkt 2.1

Leverandørens standard tjenestenivåavtale legges til grunn for tjenesten, og skal fremkomme her

## 5 Bilag 5: Administrative bestemmelser

### 5.1 Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter

	For oppdragsgiver	For leverandør
Navn:	Karin Margrethe Vedø	
Adresse:	Rådhuset, postboks 167, 4291 Kopervik	
Telefon:	52 81 01 77/ 951 50 772	
E-mail:	kmv@karmoy.kommune.no	

Bemyndiget representant for partene skal opptre i saker som angår avtalen.

Endringer av Partenes representanter kan avtales pr e-post mellom Partenes oppgitte representanter med rimelig varsel (minst 3 dagers varsel i forkant regnes som rimelig).

### 5.2 Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden godkjenner at personopplysninger behandles av Leverandørens underleverandør(er), skal navnene på underleverandør(er) fremkomme her.

### 5.3 Avtalens punkt 11.2. Lønns- og arbeidsvilkår

[Eventuell tekst]

Dersom det foreligger allmenngjort tariffavtale eller landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje kontrakten gjelder skal dokumentasjon av Leverandørens oppfyllelse av forpliktelser som nevnt i avtalens punkt 11.2 (Lønns- og arbeidsvilkår) 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.

Dersom Kunden ønsker å angi nærmere presiseringer om gjennomføring av avtalens punkt 11.2.

#### **5.4 Avtalens punkt 11.4 Skriftlighet**

Alle varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis skriftlig til de elektroniske adressene som er oppgitt i Bilag 5 pkt. 5.1 med kopi til [kommuneadvokaten@karmoy.kommune.no](mailto:kommuneadvokaten@karmoy.kommune.no). Meddelelser knyttet til denne avtalen skal alltid markeres med SAK: 2024/345

## 6 Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser

Leverandør skal i dette bilaget oppgi alle etablerings og årlige løpende kostander. Alle priser skal inkludere alle utgifter, skatter og andre avgifter. Alle priser skal oppgis i henhold til kundenes kravspesifikasjon oppgitt i Bilag 1 og skal tydelig beskrive ulike elementer av tjenesten, applikasjoner, moduler, aktiviteter, integrasjoner, opplæring, support, standardoppgraderinger, alminnelig vedlikehold av tjenesten m.m.

Den tilbudte prisen skal inkludere inntil 7 aktive brukere herav 1-2 superbrukere.

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser skal fremgå her i bilag 6.

Kunden må tenke gjennom hvilke prisformat (priser for ulike elementer av tjenesten, applikasjoner, moduler, pris per GB/måned for datalagring eller båndbredde, pris per utført tjeneste (uttak av statistikk etc.) det vil være mest aktuelt å etterspørre.

Skalerbarhet i uttak og tilknyttet betaling er et kjennetegn ved denne type tjenesteleveranser som er viktig å speile i prisbestemmelsene.

Kunden må også angi eventuelle forutsetninger som stilles for vederlaget her, for eksempel med hensyn til antall samtidige brukere.

Kunden må sørge for at prisene Leverandøren gir, oppgis i sammenliknbare formater. Dersom Kunden ønsker at Leverandøren skal kunne levere sine standard priser, må Kunden sørge for at det ikke etterspørres priser i andre prisformater enn det som er vanlig i bransjen.

Dersom Leverandøren oppgir avvikende prisoppsett eller

### 6.1 Etableringskostnader

Beskrivelse	Pris eks mva
(Det er mulig å sette inn flere linjer)	
<b>Sum etableringskostnader:</b>	

## 6.2 Årlige løpende kostnader

Beskrivelse	Pris eks mva
(Det er mulig å sette inn flere linjer)	
<b>Sum etableringskostnader:</b>	

## 6.3 Endringer i brukere og superbrukere

I kontraktperioden kan det oppstå behov for endringer i forhold til antall brukere og/eller superbrukere. Leverandør skal oppgi pristillegg og prisreduksjon for eventuell økning eller reduksjon av antall brukere og/eller superbrukere. Prisøkning og prisreduksjon oppgis eks. mva. pr. bruker og superbruker.

Beskrivelse	Pris eks mva
(Det er mulig å sette inn flere linjer)	
<b>Sum endringskostnader:</b>	

## 6.4 Avtalens punkt 5.3 Partenes plikter i avslutningsperioden

Leverandørens timepriser for gjennomføring av forpliktelsene etter avtalens punkt 5.3 skal fremkomme her.

## 7 Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

### 7.1 Avtalens punkt 1.4 Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

Dette bilaget skal ikke fylles ut før avtaleinngåelse, men ligger ved selv om det foreløpig er tomt.

Dersom Kunden og Leverandøren har kommet til enighet om en endringsavtale (både i forhold til innhold, eventuelt endring i vederlag og endring i tidsplan), skal endringen (innhold, justert vederlag og justert tidsplan) fremkomme her.

Hver endring skal være underskrevet av bemyndiget representant for partene.

Det er Leverandøren som er ansvarlig for at det føres en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 8. Leverandøren er også ansvarlig for at Kunden uten ugrunnet opphold gis en oppdatert kopi. Kunden må selv holde oversikt over hvilke endringsanmodninger de har sendt og hvilke endringsoverslag de har mottatt

### 7.2 Endringskatalog

Endringsnummer	Beskrivelse av endringen samt eventuell vederlagsjustering og justering av tidsplan	Ikraftsettelsesdato

## 8 Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser

### 8.1 Avtalens punkt 2.2 Leverandørens ansvar for tredjepartsleveranser

[Eventuell tekst]

I den grad tredjepartsleveranser er inkludert i tjenestene fra Leverandøren, skal kopi av vilkårene for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveransene være vedlagt her. Alternativt kan Leverandøren angi en lenke til vilkårene her. Vilkårene er bindende for Kunden. I en anskaffelse kan vilkårene gjøres til gjenstand for evaluering.

Eksempel på tabell over tredjepartsleveranser

Tredjepart	Kort beskrivelse av tjenesten som leveres fra tredjepart	Referanse til vilkår som er bindende for kunden ( <i>kan være en lenke</i> )

Leverandøren skal her, så godt som man kan forvente av en profesjonell leverandør, beskrive hvilke forpliktelser vilkårene pålegger Kunden og hvilke ansvarsbegrensninger tredjepart forbeholder seg. Dette skal ikke være urimelig byrdefullt for Leverandøren og må tilpasses den enkelte leveranses kompleksitet. Det må også tilpasses den enkelte tredjepartsleveranse og hvor kritisk/risikofull denne er inn i leveransen. Leverandøren skal spesielt påpeke i hvilken grad og i hvilke situasjoner tredjepart vil foreta feilretting, samt hvilke garantier og SLA-krav som gjelder. Det er også viktig å påpeke eventuelle uvanlige eller byrdefulle reguleringer.



