



Difi

Direktoratet for
forvaltning og ikt

Bilag til avtale om løpende tjenestekjøp over internett

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



Bilag til SSA-L – Avtale om løpende tjenestekjøp over internett– versjon 2018

Innhold:

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon	3
Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten.....	11
Bilag 3: Plan for etableringsfasen	13
Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner	15
Bilag 5: Administrative bestemmelser.....	16
Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser.....	18
Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten	21
Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen	22
Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser	23

Dette dokumentet inneholder veiledning i tekstbokser knyttet til utfylling av bilag. Veiledningen er ikke ment å være uttømmende og bilagene må alltid tilpasses den enkelte anskaffelse. Dokumentet inneholder krysshenvisninger til avtalen, der avtalen åpner for reguleringer/utfyllinger i bilagene. Veiledningsteksten skal strykes ved utfylling av bilagene. Der man *ikke* endrer avtalen skal også overskriftene/krysshenvisningene strykes. Det er med andre ord kun der man fyller inn tekst at overskriftene skal stå igjen. Der bilag eventuelt blir stående tomme, er det naturlig å ta bilaget ut og krysse «nei» i avtalens punkt 1.2. Nummereringen må imidlertid fastholdes selv om enkelte bilag tas ut for å unngå feil opp mot reguleringen av rangordningen mellom bilagene.

Melding om eventuell feil, uklarheter eller øvrige innspill vedrørende veiledningen bes rettet til: ssa-post@difi.no med «SSA-L» som innledning i emnefeltet.

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

[Eventuell tekst]

Nærmere om avtalens anvendelsesområde

Avtalen gjelder løpende levering av tjenester over internett («as-a-service»). Dette kan for eksempel være skytjenester/abonnementstjenester. Avtalen omfatter også drift og vedlikehold av den aktuelle tjenesten. Avtalen egner seg best ved levering av standardtjenester.

Tjenesteleveranser av denne art deles gjerne inn i tre hovedkategorier:

- Infrastructure-as-a-service – «IaaS»
- Platform-as-a-service – «PaaS»
- Software-as-a-service – «SaaS»

Ulik fleksibilitet og kontroll skiller kategoriene:

- IaaS:
 - Levering av datainfrastruktur over et nettverk
 - Kunden har kontroll over hva han benytter infrastrukturen til: applikasjoner, servere, operativsystemer og/eller lagring
- PaaS
 - Levering av plattform/driftsmiljø hvor kunden kan innføre eller utvikle applikasjoner
 - Kunden har kontroll over egne applikasjoner, men har ikke kontroll over nettverk, servere, operativsystemer eller lagring
- SaaS
 - Utgangspunkt: Levering av eksisterende programvareapplikasjoner
 - Kunden har ikke kontroll over applikasjoner, nettverk, servere, operativsystemer eller lagringsmuligheter

Avtalen er egnet ved alle tjenestekategoriene. Ved kompliserte driftstjenester knyttet til systemer og/eller flere applikasjoner vil imidlertid SSA-D være bedre egnet. Der Kunden har behov for en samarbeidspartner til applikasjonsforvaltning og optimalisering av de skytjenester/applikasjoner Kunden allerede har tilgang til, vil en konsulentavtale være bedre egnet; Oppdragsavtalen (SSA-O) eller Avtale om bistand fra Konsulent (SSA-B)/Den enkle bistandsavtalen (SSA-B Enkel).

Nærmere om installasjoner/konfigurering/tilpasninger/integrasjoner

Selv om avtalen egner seg best ved levering av standardtjenester, er det er mulig å foreta installasjon, konfigurering, tilpasning og/eller integrasjoner under SSA-L. Kundens krav knyttet til dette skal fremkomme heri kravspesifikasjonen. Der det er nødvendig for at Leverandøren skal forstå hvilke systemer/plattformer tjenesten skal integreres eller tilpasses opp mot, må Kundens tekniske plattform beskrives her.

Nærmere om utfylling av kravspesifikasjonen

I bilag 1 skal Kunden spesifisere kravene Kunden har til den tjenesten som skal leveres, samt eventuelle krav til installasjon, konfigurering, tilpasning og/eller integrasjoner som Leverandøren skal være ansvarlig for.

Kravene bør i størst mulig grad være behovs- eller funksjonskrav, men Kunden kan også spesifisere tekniske krav, herunder minstekrav/absolutte krav som må være oppfylt for at løsningen skal oppfylle oppdragsgivers behov.

Vanligvis utarbeider Kunden en kravtabell. I kravtabellen bør det inngå hva slags type krav Kunden har beskrevet og hvordan det vil behandles i konkurransen. Det er viktig at oppdragsgiver har et bevisst forhold til egne formuleringer i sin kravspesifikasjon med tanke på hva som utgjør minstekrav, hvilke krav som skal beskrives av tilbyderer og/eller hvilke krav som skal evalueres.

En måte å utforme kravtabellen på, er å ha en eller flere kolonner til høyre hvor Kunden spesifiserer hvilken kategori kravet hører inn under. Dette skaper forutberegnelighet. Dersom Kunden er sikker på at kravet de spesifiserer er et minstekrav/absolutt krav, bør dette angis i kolonnen. Kravene kan eksempelvis angis med bokstavene A, B, C etc. Kunden bør, dersom en slik tabell benyttes, angi konsekvensene ved at et krav hører inn under de ulike kategoriene. A kan eksempelvis være et minstekrav/absolutt krav som må være oppfylt (og der ikke oppfyllelse normalt vil tilsa at tilbudet må avvises). Et slikt krav evalueres ikke utover dette (det at det finnes ulike måter å oppfylle kravet på, gir ikke ulik uttelling; kravet evalueres som oppfylt eller ikke oppfylt). Absolutte minimumskrav bør begrenses til de tilfeller der de er strengt nødvendige for å unngå å begrense konkurransen unødige og for å unngå pliktige avvisinger Kunden egentlig ikke ønsker.

B og C-krav kan være funksjoner/behov Kunden ønsker oppfylt, men som ikke vil resultere i avvising dersom kravet ikke er oppfylt. Det kan eksempelvis angis at B-krav anses som viktigere enn C-krav- og at B-krav vil gi større uttelling ved evalueringen enn C. Det kan alternativt oppgis at B-krav og C-krav etc. vil gi uttelling under ulike tildelingskriterier.

Ovenstående er kun eksempler. Det finnes en rekke måter å utforme kravkategorier på. Kunden må i den enkelte konkurranse tenke over hvilke kategorier den enkelte konkurranse er best tjent med.

Det er viktig å presisere at bilagene skal være kontraktsdokumenter som skal kunne håndheves etter signering. De må derfor formuleres som forpliktelser i kontraktsfasen. De skal med andre ord ikke ha med seg instruksjoner eller veiledning fra konkurransefasen. Et krav som begynner med «Tilbyder skal beskrive ...» er ikke et krav som er egnet som kontraktstekst. Dette kan heller inntas som tekst i kursiv, som er ment som veiledning til tilbyderne (som erstattes med tilbyderens besvarelse), se eksempel:

Eksempel:

Bilag 1:

Nr.	Krav	Kategori
1	Leverandøren skal levere <a>	B
2	Leverandøren skal følge den fremgangsmåte for å oppfylle behov <d> som er beskrevet i bilag 2.	C
3	Løsningen må være kompatibel med programvare <nn>	A

Eksempel:

Bilag 2:

Nr.	Krav	Kategori	Besvarelse (Tekst i kursiv er instruksjoner til tilbyderne i tilbudsfasen og erstattes med tilbyderens besvarelse)
1	Leverandøren skal levere funksjonalitet <a>	B	<p><i>Tilbyderen skal beskrive hvordan kravet skal oppfylles.</i></p> <p><i>Oppdragsgiver forventer at tilbyder i den forbindelse beskriver og<c></i></p> <p><i>Dette kravet vil bli evaluert under tildelingskriterium <x></i></p>

2	Leverandøren skal følge den fremgangsmåte for å oppfylle behov <d> som er beskrevet i bilag 2.	C	<p><i>Tilbyderen skal beskrive den fremgangsmåte som skal benyttes for å oppfylle behov <d>.</i></p> <p><i>Oppdragsgiver forventer at tilbyder i den forbindelse beskriver <e> og <f>.</i></p> <p><i>Dette kravet vil bli evaluert under tildelingskriterium <y></i></p>
3	Løsningen må være kompatibel med programvare <nn>	A	<p><i>Tilbyder skal bekrefte at kompatibilitet med programvare <nn> vil leveres / Tilbyder skal beskrive hvordan kompatibilitet vil løses slik at oppfyllelse kan kontrolleres av Kunden.</i></p> <p><i>Avvik vil medføre avvisning fra konkurransen</i></p>

De punktene som er angitt nedenfor er punkter i avtaleteksten som henviser til at Kunden i bilag 1 kan angi eller presisere forhold ved tjenesten.

Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon og opplæring

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden har krav til dokumentasjon av tjenesten (standard produktbeskrivelse, brukerveiledning eller annen type dokumentasjon som Leverandøren vanligvis lar følge med ved tjenesten), skal kravene til dokumentasjon fremkomme her.

Eksempler på dokumentasjon som kan kreves og krav som kan stilles til dokumentasjonen:

Teknisk dokumentasjon

- Systemdokumentasjon med detaljert beskrivelse av standardsystemet og tilpasningene, virkemåte og sammenhengen mellom dem
- Installasjonsveiledning med råd om valg av oppsett mv.

Brukerdokumentasjon

- Beskrivelse av funksjonaliteten i standardsystemet og tilpasningene
- Beskrivelser beregnet på superbruker/systemansvarlig i brukerorganisasjonen som viser sammenhengene mellom ulike deler av systemet, avansert brukerfunksjonalitet mv.

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.

Dersom Kunden godtar at dokumentasjonen som leveres kan leveres på annet språk enn norsk, skal dette fremkomme her.

Dersom Kunden har krav til Leverandørens opplæring av Kundens personell, skal kravene til dette fremkomme her.

Eksempler på krav som kan stilles til opplæringen:

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 brukergruppens behov, eksempelvis for sluttbrukere, superbrukere, systemadministratorer, driftspersonell og lignende.

Opplæringen skal gjennomføres i Kundens lokaler og på det systemet med tilpasninger som er installert hos Kunden. Leverandøren skal i rimelig tid før opplæring påbegynnes levere Kunden nødvendig kursdokumentasjon for de ulike målgruppene (brukere, systempersonell, driftspersonell).

Avtalens punkt 3.5 Oppgradering/vedlikehold av tjenesten etter Leveringsdag

[Eventuell tekst]

Dersom Leverandøren ikke er ansvarlig for å teste og foreta standardoppgraderinger i tjenesten som er nødvendig for at tjenesten skal oppfylle avtalte krav, herunder krav til tjenestenivå i bilag 4, i avtaleperioden skal Kunden angi dette her.

Dersom Kunden har nærmere krav til testing etter at Leverandøren har foretatt endringer i konfigurasjoner, tilpasninger og/eller integrasjoner for Kunden som følge av standardoppgraderinger som skjer i tredjepartsleveranser, skal Kunden angi dette her.

Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

[Eventuell tekst]

Rammene for videreutvikling av de tjenester som er levert av Leverandøren skal angis av Kunden her, med mindre Kunden ønsker å benytte egen avtale for slik videreutvikling. Dersom Kunden ønsker å benytte egen avtale for videreutvikling, skal dette angis her.

Dersom Kunden har særskilte krav til godkjenningssprøve for slik videreutvikling, skal Kunden angi dette her.

Dersom Kunden ønsker at Leverandøren proaktivt og løpende skal vurdere og foreslå endringer i egne tjenester for Kunden, skal Kunden angi dette her.

Avtalens punkt 6.1 Informasjonssikkerhet

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden har nærmere krav til hvorledes informasjonssikkerheten skal ivaretas fra Leverandørens side, samt nærmere krav atskillelse av data skal Kunden angi dette her.

Informasjonssikkerhet/atskillelse av data handler om å redusere risikoen for at informasjon/data skal komme på avveie. Det vil være særlig aktuelt for Kunden å angi nærmere krav til hvorledes informasjonssikkerheten/sikker atskillelse av data skal ivaretas fra Leverandørens side dersom Leverandøren skal håndtere sensitiv informasjon i tjenesteleveransen. Dette kan være forretningshemmeligheter, særlige kategorier av personopplysninger eller liknende.

Dersom Kunden har nærmere krav til hvorledes Leverandøren skal påse at leverandør(er) av tredjepartsleveranser foretar tilstrekkelig og nødvendig sikring av Kundens data, skal Kunden angi dette her.

Dette kan for eksempel være krav til at Leverandøren må fremvise avtale med

Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden har nærmere krav til hvordan personopplysninger skal behandles, skal Kunden angi dette her.

«Personopplysninger» er enhver opplysning om en identifisert eller identifiserbar fysisk person («den registrerte»). Dette er typisk navn, adresser (herunder IP-adresser), telefonnummer eller informasjon som beskriver en aktuell person. Begrepet har et vidt nedslagsfelt. Personopplysninger vil typisk måtte behandles i HR-, lønns-, regnskaps-, ERP-, CRM-, arkiv-, e-post- og saksbehandlingssystemer.

Det er to grunnleggende aktører ved behandling av personopplysninger:

1. Behandlingsansvarlig. Den som *bestemmer formålet og hvilke hjelpemidler som skal benyttes* i forbindelse med behandlingen av personopplysninger. Behandlingsansvarlig kan være en fysisk eller juridisk person, en offentlig myndighet, en institusjon eller ethvert annet organ.
2. Databehandler. Den som behandler personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige. I likhet med behandlingsansvarlig, kan dette være en fysisk eller juridisk person, offentlig myndighet, institusjon eller ethvert annet organ.

Dersom oppdraget går ut på å behandle personopplysninger på vegne av Kunden, er Leverandøren databehandler, noe som innebærer at Kunden og Leverandøren plikter å inngå en databehandleravtale i samsvar med personopplysningslovgivningen. Dette vil svært ofte være tilfelle for tjenesteleveranser under denne avtalen.

Dersom Leverandøren behandler personopplysninger til eget formål for å kunne tilby en tjeneste, vil Leverandøren være behandlingsansvarlig. Dette kan eksempelvis være reisebyrå tjenester, der navn og andre kontaktopplysninger kun er nødvendig for å levere flyreiser/hotell. I et slikt tilfelle er det ikke nødvendig med databehandleravtale. (Leverandøren er imidlertid behandlingsansvarlig på selvstendig grunnlag, men det krever ingen regulering/databehandleravtale mellom partene for denne behandlingen).

Dersom Kunden har nærmere krav knyttet til Leverandørens informasjonssikkerhetstiltak, skal Kunden angi dette her.

Det kan eksempelvis være relevant for Kunden å knytte nærmere krav til dette dersom Kunden ønsker å stille krav til tiltak som går utover lovens minimumskrav.

Krav til tiltak kan eksempelvis være pseudonymisering og/eller kryptering av personopplysninger.

Dersom Kunden har nærmere dokumentasjonskrav knyttet til informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene, skal Kunden angi dette her.

Avtalens punkt 7.1 Partenes rettigheter

[Eventuell tekst]

Denne avtalen endrer ikke de opphavs-, disposisjons- eller eiendomsrettighetene partene hadde før avtalen, og som de beholder under gjennomføringen av avtalen. Det overføres heller ingen immaterielle rettigheter til Kunden ved gjennomføringen av avtalen. Dersom det skal overføres noen rettigheter må Kunden beskrive dette her. Leverandøren skal beskrive hvordan disse rettighetene endres i bilag 2.

Det er sjelden det vil være aktuelt for Kunden å innta avvikende reguleringer på dette området under SSA-L. Der det imidlertid kan være aktuelt å regulere dette annerledes, er dersom det som en del av tjenesten gjøres ytterligere utvikling på oppdrag fra Kunden. I de tilfellene bør det tas stilling til om Kunden eller Leverandøren skal sitte igjen med rettighetene til det som er spesialutviklet for Kunden.

Avtalens punkt 8 Rekonstruksjon av data

[Eventuell tekst]

Etter avtalen er Leverandørens ansvar for kostnader knyttet til rekonstruksjon av data begrenset til å gjenopprette data fra siste sikkerhetskopi samt ansvar for merkostnader som påløper hvis Leverandøren ikke har tatt sikkerhetskopi. Dersom Kunden ønsker at Leverandøren tar ansvar for kostnader utover dette, må det spesifiseres her.

Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten

Dette bilaget skal svares ut av Leverandøren. Bilag 2 har som oftest tilsvarende tabeller som bilag 1, men i tillegg tabeller med mulighet for Leverandøren til å besvare kravene, se eksempel i bilag 1.

Det er som nevnt i bilag 1 viktig å gi leverandøren klare instruksjoner om hvordan kravtabellen skal fylles ut. Det kan være lurt for Kunden å lage en bruksanvisning/veiledning for hvordan Leverandøren skal fylle ut bilag 2. En slik bruksanvisning/veiledning kan legges inn her.

Det er viktig at Leverandøren ikke endrer de kravene som Kunden har satt. Leverandøren skal kun fylle ut kravspesifikasjonen og beskrive sin tjeneste slik at Kunden ser hvordan Leverandøren har tenkt til å levere tjenesten (løsningsspesifikasjon). Det er viktig å gjøre Leverandøren oppmerksom på at avvik fra Kundens krav kan medføre at tilbudet blir avvist av Kunden dersom Leverandøren deltar i en konkurranse etter anskaffelsesregelverket. Se for øvrig veiledning knyttet til minstekrav/absolutte krav i bilag 1.

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

[Eventuell tekst]

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

Avtalens punkt 2.1. Tjenesten

[Eventuell tekst]

Leverandøren skal, basert på bilag 1 (Kundens kravspesifikasjon), beskrive tjenesten her.

Leverandøren skal også beskrive de krav som eventuelt stilles til Kundens tekniske plattform for at Kunden skal kunne utnytte tjenesten. Leverandøren er nærmest til å vite hva slags teknisk plattform Kunden må ha for at Leverandørens tjeneste skal fungere i henhold til de kravene Kunden har gitt. Leverandøren skal derfor gi informasjon til Kunden dersom Kundens tekniske plattform/driftsmiljø må oppgraderes for at Leverandørens tjeneste skal kunne fungere.

Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

[Eventuell tekst]

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

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.

Aktuelle overføringsgrunnlag kan være EUs standardkontrakter/EUs modellavtaler, Privacy Shield-avtalen (overføringer til USA) eller bindende konsernregler.

Dersom Kunden ikke har utarbeidet et utkast til databehandleravtale, skal Leverandøren legge ved et utkast 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.

Avtalens punkt 7.1 Partenes rettigheter

Dersom Kunden i bilag 1 har åpnet for at de opphavs-, disposisjons- eller eiendomsrettighetene partene hadde før avtalen skal kunne endres, skal Leverandøren beskrive hvordan disse rettighetene endres her.

Avtalens punkt 8 Rekonstruksjon av data

Dersom Kunden i bilag 1 har spesifisert at Leverandøren tar ansvar for kostnader utover det som følger av avtalens punkt 8, skal Leverandøren angi sine forpliktelser knyttet til dette her.

Bilag 3: Plan for etableringsfasen

Avtalens punkt 1.2

[Eventuell tekst]

I mange tilfeller vil det ikke være behov for en særskilt plan for etableringsfasen eller utfylling av de punkter som fremkommer nedenfor. I så fall kan det være naturlig å ta ut bilag 3. Da skal det krysses av «nei» i selve avtalens punkt 1.2.

Avtalens punkt 3.1 Plan for etableringsfasen

[Eventuell tekst]

Dersom det er behov for en etableringsfase, skal planen for etableringsfasen inntas her. Ved mange løpende tjenesteleveranser vil det ikke være behov for en etableringsfase, da Kunden kun mottar innloggingsdetaljer når tjenesten er tilgjengelig (leveransemelding) uten behov for ytterligere detaljering av etableringsfasen.

Dersom det skal utarbeides en plan for etableringsfasen, skal denne omfatte en beskrivelse av roller og ansvar samt fremdriftsplan.

I den grad det er avtalt installasjon, konfigurering, tilpasning og/eller integrasjoner, skal fremdriftsplan og rollefordeling for dette også beskrives i planen. Partene skal samarbeide om utarbeidelse av planen.

Med mindre Kunden har noen klare milepæler som skal kommuniseres i konkurransefasen, skal det i utgangspunktet ikke fylles ut noe her ved kunngjøring. Den endelige planen legges ved av Kunden når den er utarbeidet (etter kontraktssignering).

Avtalens punkt 3.2 Leveransefrist og leveransemelding

[Eventuell tekst]

Her skal det legges inn en frist for når tjenesten skal være tilgjengelig. Dersom fristen er et minstekrav/absolutt krav i konkurransen, skal Kunden legge inn fristen her. Dersom det er et konkurranseelement, se nedenfor, skal tilbyderen legge inn fristen i sitt tilbud.

Tidspunktet for når fristen legges inn her, avhenger av hvordan det håndteres i konkurransen. Kunden kan ved kunngjøring angi et minstekrav/absolutt krav for når tjenesten skal være tilgjengelig. Alternativt kan fristen avklares med valgt Leverandør før kontraktssignering. Fristen kan også være et konkurranseelement mellom tilbyderne som det evalueres på. Da vil fristen først legges inn her når tildeling er avklart (før kontraktssignering).

Avtalens punkt 3.3 Godkjenningssprøve og leveringsdag

[Eventuell tekst]

Dersom fristen for å undersøke tjenesten ikke skal være innen 10 virkedager dager etter at tjenesten er gjort tilgjengelig for Kunden, skal Kunden angi avvikende frist her.

Dersom Kunden ønsker en annen definisjon av feil under godkjenningssprøven enn det som fremkommer av avtalens punkt 3.3, skal Kunden angi dette her. Det kan eksempelvis være relevant for Kunden å definere feil på en annen måte enn angitt i avtalens punkt 3.3 dersom Kunden mener at enkelte feil er kritiske eller alvorlige for Kunden, til tross for at feilen ikke ut fra en objektiv vurdering vil anses som kritisk.

Dersom Kunden ønsker å angi en nærmere beskrivelse av godkjenningssprøvens art og omfang, samt andre godkjenningskriterier eller frister enn det som fremkommer i avtalens punkt 3.3, skal Kunden angi dette her. Det kan eksempelvis være relevant for Kunden å angi en nærmere beskrivelse av godkjenningssprøvens art og omfang der tjenesten består av flere tjenester som i henhold til Kundens bilag 1 kan leveres som delleveranser. I et slikt tilfelle vil det ofte være nødvendig med en samlet godkjenningssprøve etter at de ulike delleveransene er godkjent for å avdekke om feil i en tidligere delleveranse har oppstått som følge av samvirke med andre delleveranser.

Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon og opplæring

[Eventuell tekst]

Dersom Leverandørens dokumentasjon, som definert i avtalens punkt 3.4, skal leveres på et annet tidspunkt enn når Kundens godkjenningssprøve starter, skal Kunden angi dette her.

Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

[Eventuell tekst]

Leverandøren skal angi en fremdriftsplan for videreutvikling av tjenestene, innenfor rammene som Kunden har beskrevet i bilag 1, her.

Avtalens punkt 9.2.3 Dagbot ved forsinkelse

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden ønsker å knytte dagbøter til andre tidspunkter enn avtalt tidspunkt for levering (leveringsdag), skal Kunden angi disse tidspunktene her.

Eventuelle andre dagbotsatser, annet beregningsgrunnlag og/eller annen løpetid for dagboten skal angis av Kunden her.

Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Avtalens punkt 2.1

[Eventuell tekst]

Dette bilaget regulerer tjenestenivå («SLA») knyttet til for eksempel tjenestens opetid, drift, brukerstøtte og/eller vedlikehold. Bilaget skal fylles ut av Kunden, av Leverandøren eller av begge.

Dersom Kunden har krav til (rammene for) tjenestenivå, skal dette fremkomme her.

Dersom Kunden ønsker å legge Leverandørens standard tjenestenivåavtale til grunn for tjenesten, skal dette fremkomme her. Leverandøren skal i et slikt tilfelle innta sin standard tjenesteavtale her. For denne typen tjenester (løpende standardtjenester) kan det ofte være fordelaktig for begge parter. Et skreddersydd tjenestenivå for Kunden kan bli fordyrende.

Dersom det er Leverandøren selv som definerer tjenestenivå/kompensasjon, bør Kunden benytte tjenestenivå/kompensasjon som et tildelingskriterium/underkriterium, slik at Kunden kan evaluere tjenestenivå og kompensasjoner for brudd.

Tidvis bør Kunden selv definere krav til tjenestenivå/kompensasjon fordi tjenesten eksempelvis er virksomhetskritisk. Det er imidlertid ikke sikkert det er behov for like strenge krav til tilgjengelighet hele døgnet, og kanskje heller ikke i helger og på helligdager. Kunden må være oppmerksom på at dersom tjenestenivået settes høyere enn nivået som Leverandørene i bransjen normalt legger til grunn i sine standard tjenestenivåavtaler, vil Leverandøren ikke kunne tilby sin standard tjenestenivåavtale. Kunden anbefales å sjekke markedet før rammene til nivået settes.

For inspirasjon til hvordan et SLA-bilag kan utfylles, se veiledning til SSA-D bilag 4.

Bilag 5: Administrative bestemmelser

Bilaget brukes til å samle administrative rutiner for avtaleforholdet og samarbeidet mellom partene.

Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter

[Eventuell tekst]

Bemyndiget representant for partene (som kan opptre i saker som angår avtalen) skal oppgis her.

Hvem som er bemyndiget avtales av gjerne av partene ved kontraktssignering og trenger ikke fylles ut før dette tidspunktet.)

Prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskiftning av bemyndiget personell, spesifiseres her. (Dette kan fylles ut av partene etter kontraktssignering.)

Avtalens punkt 5.1 Varighet

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden ønsker en annen varighet på avtalen enn det som fremgår av punkt 5.1, skal Kunden oppgi dette her.

Dersom Kunden ønsker annet ikrafttredelsestidspunkt for avtalen enn det som fremgår av avtalens forside (avtalens signeringsdato), skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 5.2 Avbestilling

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden ønsker at avtalen skal kunne sies opp helt eller delvis med en kortere/lenger frist enn 3 (tre) måneder, skal Kunden angi fristen her.

Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

[Eventuell tekst]

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

Avtalens punkt 11.2. Lønns- og arbeidsvilkår

[Eventuell tekst]

Dersom det foreligger allmenngjort tariffavtale eller landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje 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, skal dette fremkomme av bilag 5.

Avtalens punkt 11.4 Skriftlighet

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden ønsker at varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis på en annen måte enn til den elektroniske adressen som er oppgitt på avtalens forside, skal dette fremkomme her.

Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser

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 betalingsvilkår, vil dette kunne føre til at tilbudet må avvises.

Der Kunden ønsker at Leverandørene skal kunne inngi tilbud basert på egne standardprisformater, bør det utarbeides et tilleggsskjema der man for evalueringsformål forsøker å simulere/visualisere en årspris/månedspris for et

Avtalens punkt 3.4. Dokumentasjon og opplæring

[Eventuell tekst]

Dersom opplæring er en del av leveransen i henhold til bilag 1, skal Leverandøren angi sitt vederlag for opplæringen her.

Avtalens punkt 3.5 Oppgradering av tjenesten etter Leveringsdag

[Eventuell tekst]

Dersom standardoppgraderinger av tjenesten ikke skal inngå i vederlaget for tjenesten, skal Kunden angi dette her.

Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

[Eventuell tekst]

Dersom videreutvikling av Leverandørens tjenester ikke skal betales etter medgått tid, skal Kunden angi hvorledes vederlaget skal angis her (med mindre Kunden ønsker at det benyttes egen avtale for slik utvikling).

Med mindre annen vederlagsmodell er angitt av Kunden i bilagets punkt 3.6, skal

Avtalens punkt 4.1 Vederlag

[Eventuell tekst]

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

Dersom Kunden åpner for at priser kan oppgis i utenlandsk valuta, skal rammene for dette angis her.

Dersom Leverandøren har nærmere betingelser knyttet til det vederlaget som Kunden skal betale for Leverandørens tjenester, skal Leverandøren angi dette her.

Her bør Leverandøren merke seg at avvikende prisoppsett eller betalingsvilkår, vil kunne føre til at tilbudet må avvises.

Avtalens punkt 4.2 Faktureringstidspunkt og betalingsbetingelser

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden har tilrettelagt for fakturering i Elektronisk handelsformat, (EHF), skal dette fremkomme her.

Dersom spesielle pris- og/eller betalingsvilkår skal gjelde for denne avtalen, skal Kunden oppgi dette her.

Avtalens punkt 4.5 Prisendringer

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden åpner for andre prisendringstidspunkt eller andre muligheter for prisendringer enn det som fremgår av avtalens punkt 4.5, skal Kunden oppgi dette her. Dette gjelder også dersom det skal åpnes for at endringer i priser i tredjepartsleveranser som er en del av tjenesten til Leverandøren skal gi adgang til prisendringer ut mot Kunden.

Dersom Kunden åpner for endringer i vederlag som følge av valutasingninger, bør Kunden angi rammene for dette her. Her bør leverandøren merke seg at valutareguleringssystemer utover rammene Kunden har angitt i bilagets punkt 4.5 vil kunne medføre at tilbudet må avvises.

Avtalens punkt 5.2 Avbestilling

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden ønsker annet avbestillingsgebyr enn det som fremgår av avtalens punkt 5.2, skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 5.3 Partenes plikter i avslutningsperioden

[Eventuell tekst]

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

Avtalens punkt 8 Rekonstruksjon av data

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden i bilag 1 krever at Leverandøren tar ansvar for rekonstruksjon utover det som følger av avtalens punkt 8, skal Leverandøren oppgi sine priser for dette her.

Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten

Avtalens punkt 1.3 Tolkning - rangordning

[Eventuell tekst]

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles her med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til et annet bilag, jf. avtalens punkt 1.3.

Det er mulig å gjøre endringer til alle punkter i avtalen, også der hvor avtaleteksten ikke eksplisitt åpner for dette. Leverandøren bør imidlertid være oppmerksom på at avvik, forbehold og endringer i avtalen kan medføre at tilbudet blir avvist.

Alle endringer 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 samt resultatet av endringen.

Eksempel på endringstabell:

Henvisning til avtalens punkt og evt. avsnitt	Erstattes med
	Ny formulering/tekst må angis

Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

Avtalens punkt 1.4 Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

[Eventuell tekst]

Dette bilaget skal ikke fylles ut før avtaleinngåelse, men må ligge 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.

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»

Eksempel på endringskatalog:

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

Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser

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 (kan være en lenke)

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.