

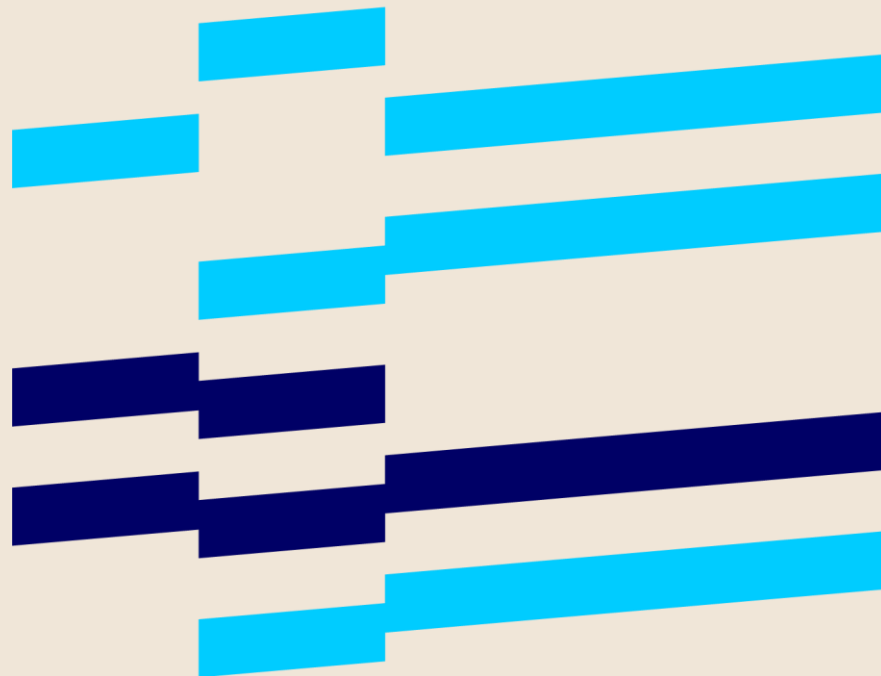


Difi

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.....	4
Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner	6
Bilag 5: Administrative bestemmelser.....	10
Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser.....	11
Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten	13
Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen	14

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Kunden har behov for god kontroll og oversikt over sine virksomhetsroller, og kunne forvalte hva sine ansatte og tilknyttede har av roller hos virksomheten. Kunden trenger dette i et maskinelt lesbart register som kan brukes blant annet for automatisering av tilganger og tilgangskontroller.

Kunden trenger dette i sammenheng med prosjekt UH sak, som innfører en ny saks- og arkivløsning for UH-sektoren, som trenger et rolleregister for å automatisere tilganger til saker og arkiv for å forenkle saksbehandlingen. Kunden trenger likevel at rolleregisteret også kan brukes i andre deler av sin virksomhet, og at løsningen ikke er begrenset til UH sak.

Kunden trenger at rolleregisteret har et API som kan brukes av andre tjenester, blant annet IGA og ServiceNow (UH sak). API-et må kunne tilby både lesing og skiving av rolleinformasjon.

Rolleregisteret må ha historikk på hvem som har tildelt hvilke roller.

Rolleregisteret er utviklet i prosjekt UH-Sak, mens denne avtalen handler om å drifte dette, med rom for videreutvikling.

Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Leverandøren tilbyr å levere den utviklede versjonen av rolleregisteret «RoLF» som en SaaS-løsning. Kunden er selv ansvarlig for å forvalte innholdet i tjenesten.

Avtalens punkt 2.1. Tjenesten

Avtalen dekker drift, forbedringer og tredjelinje brukerstøtte av Tjenestene. Kunden får sin egen instans av RoLF, adskilt fra andre kunder.

Avtalen dekker drift av RoLF, inkludert funksjonaliteten:

- API for å forvalte rolldata. Dette kan brukes av andre tjenester, for eksempel arkivløsninger.

RoLF blir i utgangspunktet ikke levert med et eget web-grensesnitt, men har et API som kan brukes for å integrere med tjenesten. Data som er felles for sektoren kan ikke redigeres av hver enkelt institusjon.

Avtalen inkluderer utvikling av Tjenestene i form av:

- Feilretting
- Nødvendige tilpasninger for å følge gjeldende lover og regler for sikkerhet og personvern
- Mindre tilpasninger og forbedringer av tjenesten. Dette er begrenset til Leverandørens utviklerkapasitet, og at endringene ikke er begrenset til enkeltinstitusjoner (skreddersøm).

Avtalen kan inkludere valgfrie tilvalg:

- Døgnkontinuerlig vaktordning av tjenesten
- Ekstra instans(er) av tjenesten, for eksempel for testing ved institusjonen

Avtalen dekker ikke:

- Brukerstøtte til andre enn Kundens kontaktpersoner
- Integrasjoner mot andre tjenester og systemer. Dette inkluderer lokale tilpasninger av API-oppsett i institusjonens egen API manager.
- Konsulenthjelp for å ta i bruk Tjenestene mot andre tjenester
- Rådgivning rundt riktig forvaltning av RoLF, og initielt oppsett. Dette dekkes av større innføringsprosjekter (UH Sak). Behov for slik bistand må gjøres i egne avtaler, mot vederlag.

Utvikling av ny funksjonalitet kan bestilles mot vederlag. Ny funksjonalitet ønskes bestilt samlet fra UH-sektoren, der det er konsensus om ønsket funksjonalitet og prioritet fra sektoren. Endringsønsker som ikke er til nytte for andre i sektoren vil kunne bli avslått. En form for felles endringsråd eller prioriteringsråd er ønskelig å innføre.

Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

Nærmere bestemmelser om hvordan personopplysninger skal behandles er angitt i en egen databehandleravtale og eventuelt Tjenestens egen personvernerklæring.

Avtalens punkt 7.1 Partenes rettigheter

Kildekoden er lisensiert med MIT. Kunden kan når som helst fritt kopiere, modifisere og videreutvikle koden og selv kjøre systemer basert på denne så fremt de andre betingelsene i lisensen overholdes.

Bilag 3: Etableringsfasen

Hver enkelt institusjon bestiller oppsett av RoLF ved å gå til <https://uio.no/tjenester/it/adm-app/rolf/bestill-rolf.html> og fyller inn skjema for bestilling. Instanser settes opp senest 30 dager etter etablert avtale.

Avtalt oppstartsdato, da tjenesten er tilgjengelig i produksjon: **DATO**

Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Avtalens punkt 2.1

Tilgjengelighet på driftstjenesten

Tilgjengelighet måles etter følgende formel:

$$\text{Tilgjengelighet} = (1 - (N - P) / D) * 100$$

P = Avtalt/planlagt nedetid

D = Tilgjengelighet i minutter – Totalt antall minutter Tjenesten er tilgjengelig i angitte tjenesteperiode.

N = Nedetid i minutter – tiden Tjenesten har vært utilgjengelig og dette skyldes forhold Leverandøren er ansvarlig for, dvs. ikke force majeure, IntArk-plattformen, eller andre forhold utenfor Leverandørens kontroll og ikke forhold som skyldes Kunden.

Normalt skal tjenestene ha en tilgjengelighet på 99%. Hvis kunden har et ønske om høyere eller lavere tilgjengelighet, evt forskjellige krav til tilgjengelighet på ulike deler av løsningen eller på bestemte tidspunkter avtales dette spesielt.

Leverandør beregner nedetid som tiden da API-et (endepunktene) til RoLF er utilgjengelig fra Leverandøren. Nedetid i mellomliggende tjenester, for eksempel Kundens API manager, er ikke inkludert i nedetidsberegningen.

Responstider

Responstiden er tiden det tar fra feil er meldt til feilretting er påbegynt. Løsningstiden er tiden fra feilretting er påbegynt til den er rettet.

Alle innmeldte saker som ikke løses direkte prioriteres ut fra følgende retningslinjer, der målsetningen er at 98% av sakene løses innen følgende tider:

Nivå	Kategori	Mål om responstid	Mål om løsningstid
A	Kritiske feil	2 timer i arbeidstiden	8 arbeidstimer
B	Alvorlige feil	8 arbeidstimer	16 arbeidstimer
C	Mindre alvorlige feil	5 arbeidsdager	10 arbeidsdager

Tider er innen åpningstiden. Respons- og løsningstid må påregnes å bli forlenget når 3. part er involvert i feilhåndteringen.

Brukerstøtte

Leverandøren tilbyr brukerstøtte hvor feil kan meldes inn og drøftes med kvalifisert personale. Brukerstøtten er tredjelinjesupport, og er kun tilgjengelig for de som Kunden har utpekt til å være kontaktpersoner for Tjenesten. Brukerstøtte er tilgjengelig på e-post.

Åpningstiden hos Leverandør er alle hverdager 08:00-15:45 i perioden 15. september – 14. mai, med unntak av romjul (27.12-31.12), og 0800-1500 i perioden 15. mai – 14. september. Med hverdag menes alle dager unntatt lørdager, søndager og helligdager.

Feil som er direkte relatert til Tjenesten kan meldes og drøftes, men spørsmål rundt hvordan rolldata brukes hos institusjonen, f.eks. hvordan roller omdannes til tilganger, dekkes ikke. Kunden skal utpeke en, eller noen få, av sine ansatte til å være ansvarlig kontaktperson for Tjenesten. Kontaktpunktet kan med fordel være en e-postliste hos institusjonen. Denne/disse er ansvarlig(e) for å videreformidle informasjon fra Leverandør.

Hjemmevakt

Dette er en tilleggstjeneste som må bestilles. Hjemmevakten sjekker jevnlig overvåkingssystemer og følger opp alarmer. Hjemmevakten vil ved mottak av henvendelser utenom ordinær åpningstid starte feilsøking innen én time og om nødvendig rykke ut til USITs lokaler innen to timer fra melding er mottatt. Ved feilretting faktureres minimum 2 timer iht gjeldende timesatser og deretter medgått tid.

Avtalt/planlagt nedetid

Tjenesten videreutvikles og oppgraderes fortløpende, normalt sett uten behov for mer enn ett minuts nedetid. Oppgraderinger som krever nedetid på under ett minutt varsles ikke, med mindre endringen vil påvirke Kunden på andre måter.

Standard nedetidsvindu er andre onsdag i måneden fra kl. 1600 til kl. 0800 neste morgen. Leverandøren kan benytte seg av dette for å utføre endringer, oppgraderinger eller annet nødvendig arbeid. Kunden skal varsles i rimelig tid i forkant hvis Leverandøren ønsker å benytte seg av nedetidsvinduet. Bruk av nedetidsvinduet påvirker ikke målt tilgjengelighet av driftstjenestene.

Leverandøren kan, dersom det er driftsmessig behov, varsle annet tidspunkt for nedetid. Slikt skal varsles minst 7 dager i forkant, og Kunden må bekrefte at det er akseptert.

Planlagt utilgjengelighet på tjenesten (driftsstans) skal varsles KUNDEN 7 dager i forkant.

Ved andre tungtveiende grunner som gjør det nødvendig med stans av tjenesten som for eksempel større sikkerhetshendelser kan LEVERANDØREN gjøre dette på kort eller uten varsel.

Hvis KUNDEN planlegger aktiviteter som kan påvirke tjenesten skal LEVERANDØREN varsles 7 dager i forkant. Det kan i forbindelse med ekstraordinære hendelser hos KUNDEN planlegges for ekstra oppetid.

KUNDEN har ansvar for å holde seg informert om varslet nedetid og å informere sine brukere om nedetid, både planlagt og ikke planlagt.

Rapportering

Leverandør tilbyr rapportering på oppetid for API-et, og tilbyr veiledning for at Kunden kan sette dette opp selv i sin egen IntArk-instans. Ellers kan Kunden be om rapport på oppetid etter forespørsel på e-post.

Leverandør tilbyr også rapportering på respons- og løsningstid på innkommende saker. Dette kan bes om etter forespørsel på e-post. Løsninger for dette vil bli forsøkt samordnet med UH-Sak.

Annet

Leverandøren plikter å varsle om endringer som ikke er bakoverkompatible med seks måneder. Kunden kan diskutere, men ikke motsette seg endringer om Leverandør mener de er nødvendige.

Bilag 5: Administrative bestemmelser

Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter

Kontaktperson(er) hos Kunden: **KONTAKTPERSON**

Varsel til Kunden om nedetid og annet rettes til: **KONTAKTEPOSTLISTE**

Brukerstøtte og andre henvendelser til Leverandøren rettes til: rolf-kontakt@usit.uio.no

Kontaktpunkt for økonomiske spørsmål hos Leverandør: okonomi@usit.uio.no

Avtalens punkt 5.1 Varighet

Avtalen er løpende og kan sies opp med seks – 6 – måneders oppsigelse for begge parter.

Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser

Avtalens punkt 3.4. Dokumentasjon og opplæring

Leverandør gir ikke opplæring i tjenesten, da dette dekkes av prosjektet UH sak.

Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

Det er ikke avtalt utvikling etter leveringsdag. Videre utvikling skjer i samråd med andre brukere i sektoren.

Avtalens punkt 4.1 Vederlag

Kunden betaler en etableringskostnad på kr 42 000 det første året, som dekker blant annet oppsett av instanser og initiell innmating av rolldata.

Årlig kostnad fordeles etter størrelsen på institusjonen, se tabell:

Institusjon	Forholdstal	Del av felleskost	Påslag	Årleg pris (eks. mva)
Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet NTNU	16,221 %	kr 94 640	kr 76 050	kr 170 690
Universitetet i Oslo	14,821 %	kr 86 470	kr 76 050	kr 162 520
Universitetet i Bergen	10,391 %	kr 60 630	kr 76 050	kr 136 680
Universitetet i Tromsø - Norges arktiske universitet	9,521 %	kr 55 550	kr 76 050	kr 131 600
OsloMet - storbyuniversitetet	6,391 %	kr 37 290	kr 76 050	kr 113 340
Universitetet i Sørøst-Norge	5,141 %	kr 29 990	kr 76 050	kr 106 040
Høgskulen På Vestlandet	5,061 %	kr 29 530	kr 76 050	kr 105 580
Norges miljø- og biovitenskapelige universitet (NMBU)	4,861 %	kr 28 360	kr 76 050	kr 104 410
Universitetet i Stavanger	4,641 %	kr 27 080	kr 76 050	kr 103 130
Universitetet i Agder	4,360 %	kr 25 440	kr 76 050	kr 101 490
Nord universitet	4,141 %	kr 24 160	kr 76 050	kr 100 210
Høgskolen i Innlandet	3,381 %	kr 19 730	kr 76 050	kr 95 780
Høgskolen i Østfold	2,081 %	kr 12 140	kr 76 050	kr 88 190
Norges handelshøgskole	1,581 %	kr 9 220	kr 76 050	kr 85 270
Høgskulen i Volda	1,441 %	kr 8 410	kr 76 050	kr 84 460
Norges idrettshøgskole	1,111 %	kr 6 480	kr 76 050	kr 82 530
Norges musikkhøgskole	1,081 %	kr 6 310	kr 76 050	kr 82 360
Høgskolen i Molde	1,071 %	kr 6 250	kr 76 050	kr 82 300
Kunsthøgskolen i Oslo	1,031 %	kr 6 020	kr 76 050	kr 82 070
Arkitektur og designhøgskolen i Oslo (AHO)	0,881 %	kr 5 140	kr 76 050	kr 81 190
Såmi allaskuvla Samisk høgskole	0,791 %	kr 4 620	kr 76 050	kr 80 670

Tilvalgstjenester:

Tilvalg	Pris per år (eks. mva)
Døgnkontinuerlig vaktordning	kr 29 130
Ekstra instans av tjenesten, som institusjonen kan bruke etter eget formål	kr 15 720

Andre priser:

Pris per time (eks. mva)	
Timepris for annen bistand	kr 1038

Avtalens punkt 4.2 Faktureringstidspunkt og betalingsbetingelser

Bestiller-referanse:

Postadresse:

Organisasjonsnummer:

E-post:

EHF:

Etablering faktureres ved avtaleinngåelse. Den årlige kostnaden, og evt. annet, faktureres Kunden i juni hvert år.

Avtalens punkt 4.5 Prisendringer

Justering av pris gjøres årlig på bakgrunn av SSBs Konsumprisindeks. Indeksen som brukes er Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks for Tjenester hvor arbeidskraft dominerer, per august. Prisene i denne avtalen er justert for år 2024.

Siden dette er en ny tjeneste, er prisestimatene veldig usikre, blant annet hvor mye ressurser Leverandør må bruke på support. Vi ønsker derfor å vurdere kostnadene etter en periode, og justere prisene så de dekker de faktiske utgiftene til Leverandør.

Avtalens punkt 8 Rekonstruksjon av data

Kundens data er tilgjengelig gjennom Tjenestens API. Bistand ved uthenting og bearbeiding faktureres etter timesbruk.

Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten

Avtalens punkt 1.3 Tolkning - rangordning

12.3 – Kunnskapsdepartementet er eskaleringspunkt for tvister

Dersom partene ikke oppnår enighet gjennom forhandlinger og/eller mekling, skal tvisten løses med bindende virkning av Kunnskapsdepartementet.

Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

Avtalens punkt 1.4 Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelse

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