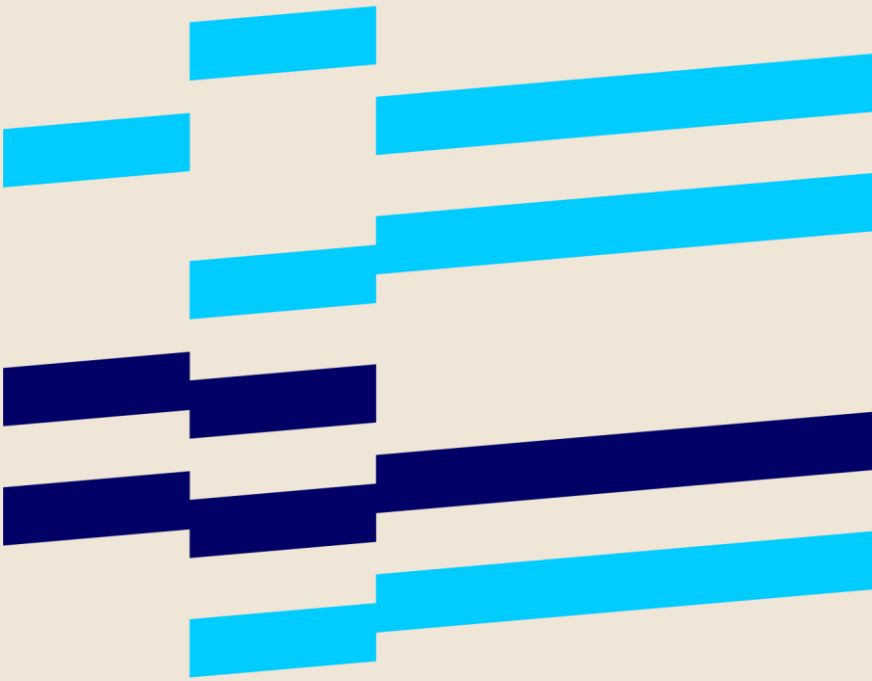
Difi
Direktoratet for
forvaltning og ikt

Bilag til avtale om løpende tjenestekjøp over internett

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



SSA-L-2018

CC BY

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 14
Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen 15

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Formålet med Tjenesten er å gi Kunden kontroll og oversikt over sine gjester, og muligheten til å forvalte disse på en god måte.

Verter må ha oversikt over sine gjester, og kunne forlenge og avslutte deres tilknytning. Verter må kunne invitere inn nye gjester, og få gjesten til å identifisere seg og fylle inn nødvendige personopplysninger.

Kunden må også få tilgang til et API for å kunne integrere med andre tjenester. Deriblant mulighet til å kunne invitere inn nye gjester til å registrere seg, via et API (behov fra prosjekt UH-sak, men ikke begrenset til).

Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Leverandøren leverer gjestetjenesten «GREG» som en SaaS-løsning, der Kunden er ansvarlig for innhold i tjenesten. Kunden kan invitere personer til å registrere seg i GREG, og forvalte deres gjestetilknytning til institusjonen.

Avtalens punkt 2.1. Tjenesten

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

Avtalen dekker drift av Tjenesten, inkludert funksjonaliteten:

- API for å hente ut gjester, og sende ut invitasjoner. Dette kan brukes av andre tjenester, for eksempel Kundens IAM-systemer som trenger gjesters personopplysninger.
- Grensesnitt som verter kan bruke for å forvalte gjester.
- Grensesnitt som inviterte gjester kan bruke for å registrere seg.
- Integrasjon mot OrgReg for å holde organisasjonsenheter oppdatert, hvis institusjonen har dette.
- En egen testinstans, med tilhørende grensesnitt, API og OrgReg-integrasjon. Testinstansen bruker Kunden etter eget behov. Testinstansen er tilgjengelig under educloud.no. Testinstansen følger ikke kravene til oppetid.

Avtalen inkluderer videreutvikling av Tjenesten 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 (se Bilag 6 for spesifisering av hva som er inkludert for Kunden):

- Døgnkontinuerlig vaktordning av tjenesten

Avtalen dekker ikke:

- Brukerstøtte til andre enn Kundens kontaktpersoner.
- Forvaltning av Kundens gjester og deres tilknytninger.
- Integrasjoner mot andre tjenester og systemer. Dette inkluderer lokale tilpasninger av API-oppsett i Kundens egen API manager.
- Konsulenthjelp for å ta i bruk Tjenestene mot andre tjenester.
- Opplæring av verter og andre hos Kunden.

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 GPLv3. Kunden kan når som helst fritt kopiere, modifisere og videreutvikle koden og selv kjøre systemer basert på denne så lenge de andre betingelsene i lisensen overholdes.

Bilag 3: Etableringsfasen

Hver enkelt institusjon bestiller oppsett av Tjenesten ved å gå til https://uio.no/tjenester/it/brukernavn-passord/gjestetjenesten/bestill.html og fylle inn skjema for bestilling. Oppsett av instanser starter senest innen fire uker etter etablert avtale, men ferdig oppsett fordrer bistand og avklaringer fra Kunden.

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:

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 sluttbrukergrensesnittet eller API-et (endepunktene) til Tjenesten 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 08:00-15:00 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 dataene brukes hos institusjonen, f.eks. i IAM-sammenheng, 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 minutts nedetid. Oppgraderinger som har forventet 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. 16:00 til kl. 08:00 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 5 dager i forkant, og Kunden må bekrefte at det er akseptert.

Planlagt utilgjengelighet på tjenesten (driftsstans) skal varsles Kunden 5 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 5 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 førespørsel på e-post.

Leverandør tilbyr også rapportering på respons- og løsningstid på innkommende saker. Dette kan bes om etter førespørsel 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: greg-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 for verter og andre sluttbrukere.

Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

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

Avtalens punkt 4.1 Vederlag

Kunden betaler en etableringskostnad det første året, som dekker blant annet oppsett og tilpasning av instans(er) og utviklingskostnader:

	Andel	Oppstart (eks mva)
Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet	16,221 %	**kr 577 600**
Universitetet i Oslo	14,821 %	**kr 528 600**
Universitetet i Bergen	10,391 %	**kr 373 600**
Universitetet i Tromsø - Norges arktiske universitet	9,521 %	**kr 343 100**
OsloMet storbyuniversitetet	6,391 %	**kr 233 600**
Universitetet i Sørøst-Norge	5,141 %	**kr 189 800**
Høgskulen på Vestlandet	5,061 %	**kr 187 000**
Norges miljø- og biovitenskapelige universitet	4,861 %	**kr 180 000**
Universitetet i Stavanger	4,641 %	**kr 172 300**
Universitetet i Agder	4,360 %	**kr 162 500**
Nord universitet	4,141 %	**kr 154 800**
Høgskolen i Innlandet	3,381 %	**kr 128 200**
Høgskolen i Østfold	2,081 %	**kr 82 700**
Norges handelshøyskole	1,581 %	**kr 65 200**
Høgskulen i Volda	1,441 %	**kr 60 300**
Norges idrettshøgskole	1,111 %	**kr 48 800**
Norges musikkhøgskole	1,081 %	**kr 47 700**
Høgskolen i Molde, vitenskapelig høgskole i logistikk	1,071 %	**kr 47 400**
Kunsthøgskolen i Oslo	1,031 %	**kr 46 000**
Arkitektur- og designhøgskolen i Oslo	0,881 %	**kr 40 700**
Samisk høgskole	0,791 %	**kr 37 600**

Årlig kostnad fordeles etter størrelsen på institusjonen, se tabell:

	Andel	Felleskost	Fast kost	Årlig sum (eks mva)
NTNU	16,221 %	kr 221 010	kr 88 266	**kr 309 300**
Universitetet i Oslo	14,821 %	kr 201 936	kr 88 266	**kr 290 300**
Universitetet i Bergen	10,391 %	kr 141 570	kr 88 266	**kr 229 900**
Universitetet i Tromsø - Norges arktiske universitet	9,521 %	kr 129 691	kr 88 266	**kr 218 000**
OsloMet storbyuniversitetet	6,391 %	kr 87 115	kr 88 266	**kr 175 400**

Universitetet i Sørøst-Norge	5,141 %	kr 70 017	kr 88 266	**kr 158 300**
Høgskulen på Vestlandet	5,061 %	kr 68 950	kr 88 266	**kr 157 300**
Norges miljø- og biovitenskapelige universitet	4,861 %	kr 66 182	kr 88 266	**kr 154 500**
Universitetet i Stavanger	4,641 %	kr 63 198	kr 88 266	**kr 151 500**
Universitetet i Agder	4,360 %	kr 59 357	kr 88 266	**kr 147 700**
Nord universitet	4,141 %	kr 56 378	kr 88 266	**kr 144 700**
Høgskolen i Innlandet	3,381 %	kr 46 041	kr 88 266	**kr 134 400**
Høgskolen i Østfold	2,081 %	kr 28 350	kr 88 266	**kr 116 700**
Norges handelshøyskole	1,581 %	kr 21 531	kr 88 266	**kr 109 800**
Høgskulen i Volda	1,441 %	kr 19 614	kr 88 266	**kr 107 900**
Norges idrettshøgskole	1,111 %	kr 15 087	kr 88 266	**kr 103 400**
Norges musikkhøgskole	1,081 %	kr 14 712	kr 88 266	**kr 103 000**
Høgskolen i Molde, vitenskapelig høgskole i logistikk	1,071 %	kr 14 553	kr 88 266	**kr 102 900**
Kunsthøgskolen i Oslo	1,031 %	kr 14 020	kr 88 266	**kr 102 300**
Arkitektur- og designhøgskolen i Oslo	0,881 %	kr 12 044	kr 88 266	**kr 100 400**
Samisk høgskole	0,791 %	kr 10 818	kr 88 266	**kr 99 100**

Tilvalgstjenester:

Tilvalg	Pris per år (eks. mva)
Døgnkontinuerlig vaktordning	kr 27 800

Andre priser:

	Pris per time (eks. mva)
Timepris for annen bistand (for år 2024)	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.

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