



Statens standard vedlikeholdsavtale|

Bilag 1 – 9

Kunde: Oslo kommune

Leverandør: ACOS AS

Innhold:

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon (krav til vedlikeholdstjenesten)	3
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon	10
Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes	28
Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag	30
Bilag 6: Administrative bestemmelser	33
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser	38
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten	49
Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen	51

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon (krav til vedlikeholdstjenesten)

Med Utviklings- og tilpasningsavtalen skal forstås den avtale for utvikling og tilpasning av standard programvare for sak-/arkivområdet med tilhørende tjenester med tilhørende bilagssett («SSA-T»), som er en del av samme anskaffelse som denne vedlikeholdsavtalen. *<Nærmere referanse med avtaledato mv. settes opp ved avtaleinngåelse.>*

Dette bilaget inneholder krav til vedlikeholdstjenester for den programvare for sak/arkiv som anskaffes gjennom SSA-T, heretter kalt «Programvaren». Programvaren omfatter både standard programvare og de ferdige installasjonene av denne i alle de delene av Kundens virksomhet som omfattes av nevnte SSA-T og denne vedlikeholdsavtalen.

<Leverandøren skal i bilag 2 og øvrige bilag sette opp tilbudte vedlikeholdstjenester for Programvaren. Leverandøren bes i bilag 2 gjøre rede for anbefalte tjenester i forhold til Kundens behov og foreslått løsning i SSA-T. Leverandøren skal dessuten i bilag 2 gjøre rede for hvordan de krav som fremkommer her i vedlikeholdsavtalens bilag 1 oppfylles av de tilbudte vedlikeholdstjenestene.>

1 FORKLARING TIL KRAVTABELLEN

Følgende kolonner er brukt i kravtabellen:

Kravnr	Fortløpende kravnummer som det kan refereres til i Leverandørens løsningsforslag i bilag 2.
Beskrivelse	Oppdragsgivers beskrivelse av kravet
Minimumskrav og evalueringskrav	M i denne kolonnen betyr at kravet er et <i>minimumskrav</i> som må oppfylles av tilbudte tjenester. M-krav <i>uten</i> krav til Leverandørens utdypning vil vurderes binært (ja/nei). M-krav <i>med</i> krav til Leverandørens utdypning vil også vurderes binært (ja/nei), og utdypningen vil dokumentere om kravet er oppfylt eller ikke. M-krav som ikke er oppfylt kan medføre avvisning av tilbudet. E i denne kolonnen betyr at kravet er et <i>evalueringskrav</i>, dvs. at besvarelsen av kravet vil inngå i evalueringen av tilbudet i henhold til tildelingskriteriene, jf. konkurransegrunnlaget punkt 3.3. I hvor stor grad den samlede mengden E-krav oppfylles, og kvaliteten av tilbudt løsning som fremgår av Leverandørens utdypninger, vil inngå i evalueringen av hvert område i kravspesifikasjonen iht. vektingen oppgitt i konkurransegrunnlaget punkt 3.3. E-kravene er formulert med at tilbudt løsning «bør» oppfylle kravet. Bruken av ordet «bør» skal ikke tolkes som at kravet er lite viktig for Kunden å få oppfylt; årsaken til at det brukes «bør» er at kravet ikke skal kunne misforstås som et minimumskrav. E-kravene gjenspeiler viktige behov hos Kunden, og oppfyllelse av dem vil være med på å avgjøre tildeling av kontrakt iht. tildelingskriteriene i konkurransegrunnlaget punkt 3.3. Bruken av «bør» i kravformuleringen er dessuten kun

	relevant i anskaffelsesprosessen. Det betyr at etter kontraktsinngåelse skal alle E-krav som er besvart som oppfylt (svarkode O eller S – se nedenfor) regnes som å inngå i kontraktsfestede tjenester, uavhengig av bruken av «bør» i kravformuleringen.
Utdypes	Ved X i denne kolonnen, bes Leverandøren beskrive hvordan kravet løses i tilbudt leveranse i bilag 2. Krav uten X i denne kolonnen trenger ingen ytterligere beskrivelse utover utfyllt svarkode (neste kolonne).
Svarkode	<u>Det er kun feltene i denne kolonnen som skal fylles ut av tilbyder.</u> Tilbyderen skal i bilag 2 fylle ut én av svarkodene O, S eller N i denne kolonnen. Svarkodene har følgende betydning: O - kravet oppfylles som en del av Leverandørens standard vedlikeholdstjenester S - kravet oppfylles mot ekstra vederlag N - kravet oppfylles ikke

1.1 AVTALENS PUNKT 2.1.2 SAMHANDLINGSPLAN

Krav til vedlikeholdstjenestene				
Krav nr	Beskrivelse	Må/bør	Ut-dype	Svar-kode
V.1	Leverandøren er ansvarlig for å utarbeide en samhandlingsplan, jf. bilag 6. Kunden skal godkjenne samhandlingsplanen.	M		
V.2	Leverandøren bør i bilag 6, punkt 2 utarbeide et forslag til samhandlingsplan.	E	X	

1.2 AVTALENS PUNKT 2.2.1 OMFANGET AV VEDLIKEHOLDSTJENESTEN

Krav til vedlikeholdstjenestene				
Krav nr	Beskrivelse	Må/bør	Ut-dype	Svar-kode
V.3	Leverandøren har totalansvaret for at Programvaren fungerer som en helhet for hver virksomhet. Det medfører et ansvar for at all programvare som er en del av leveransen vedlikeholdes samlet, uavhengig av om deler av programvaren kommer fra en tredjepart.	M		
V.4	Kunden må kunne bestille tilleggstjenester rundt bruk og utnyttelse av Programvaren i samsvar med egne behov, som kravstilt i SSA-T bilag 1 pkt. 5.2. Krav til opplæring, 5.3 Krav til migrering og konvertering av eksisterende systemer, 5.4 Krav til bistand til avlevering og 5.7 Krav til tilleggstjenester.	M		
V.5	Som ytterligere tilleggstjeneste må Kunden kunne bestille preventivt vedlikehold gjennom helsesjekker av databasene for bedre ytelse og vedlikeholdbarhet. Leverandøren skal beskrive hvordan slikt tilbudt preventivt vedlikehold gjennomføres.	M	X	

V.6	Som en del av vedlikeholdstjenestene skal Leverandøren holde Programvaren kontinuerlig oppdatert og jevnlig forbedre Programvaren i forhold til • endringer i teknologi som Programvaren samspiller med • utviklingen innen teknologi generelt	M		
V.7	Leverandøren skal på eget initiativ forebygge, avdekke og utbedre feil og svakheter i Programvaren, som skal komme Kunden til gode.	M		
V.8	Leverandøren bes beskrive sin organisasjon og prosess for registrering og oppfølging av feil, mangler og endringsønsker	E	X	

1.3 AVTALENS PUNKT 2.2.3 OPPDATERING AV DOKUMENTASJON

Krav til vedlikeholdstjenestene				
Krav nr	Beskrivelse	Må/bør	Ut-dype	Svar-kode
V.9	Oppdatering av all dokumentasjon levert til Kunden i SSA-T er inkludert i vedlikeholdstjenesten.	M		
V.10	Dokumentasjon av vedlikeholdet skal leveres Kunden i forbindelse med utførelse av vedlikeholdet. Som et minimum skal følgende dokumentasjon oppdateres og/eller leveres: • Tekniske endringer som er utført • Ny/endret funksjonalitet • Oppdatert systemdokumentasjon • Oppdatert brukerdokumentasjon for de endringer som er gjort for alle aktuelle brukerroller • Oppdatert installasjonsveiledning • Hvilke feil som er rettet • Oppdatert konfigurasjonsdokumentasjon for hver enkelt virksomhetsinstallasjon • Dokumentasjon av gjennomført testing og testresultater	M		
V.11	Leverandøren er ansvarlig for at all dokumentasjon skal være versjonsmerket slik at Kunden kan etablere rutiner for versjonshåndtering.	M		

1.4 AVTALENS PUNKT 2.2.4 BRUKERSTØTTE

Krav til vedlikeholdstjenestene				
Krav nr	Beskrivelse	Må/bør	Ut-dype	Svar-kode
V.12	Alle Kundens virksomheter skal ha mulighet til å kontakte Leverandøren for å få brukerstøtte.	M		
V.13	Det bør ikke være begrensninger av antall henvendelser til Leverandørens brukerstøtte fra Kunden.	E		
V.14	For hver av Kundens virksomheter bør det være inntil 5 personer som skal kunne benytte Leverandørens brukerstøttetjeneste.	E		

1.5 AVTALENS PUNKT 2.2.5 HANDTERING AV FEIL

Krav til vedlikeholdstjenestene				
Krav nr	Beskrivelse	Må/bør	Ut-dype	Svar-kode
V.15	Leverandøren skal ha et elektronisk system for elektronisk innmelding av feil, mangler og endringsønsker (saksoppfølgingssystem).	M		
V.16	Leverandørens saksoppfølgingssystem bør sikre effektiv, presis og oversiktlig innmelding og oppfølging av feil, mangler og endringsønsker. <i>Leverandøren bes beskrive sitt saksoppfølgingssystem.</i>	E	X	
V.17	Saksoppfølgingssystemet bør kunne produsere rapporter som er velegnet for måling av tjenestekvalitet iht. bilag 5. <i>Leverandøren bes legge ved eksempler på slike rapporter der det fremkommer hvordan måling av tjenestekvalitet er gjennomført..</i>	E	X	
V.18	Kunden kategoriserer feilen før det meldes til Leverandøren.	M		
V.19	Kunden bør kunne melde A- og B-feil samt andre alvorlige saker/problemer både pr. telefon til Leverandøren, samt ved å registrere det i Leverandørens elektroniske system.	E		

1.6 AVTALENS PUNKT 2.2.6 INSTALLERING AV PROGRAMRETTELSE MV.

Krav til vedlikeholdstjenestene				
Krav nr	Beskrivelse	Må/bør	Ut-dype	Svar-kode
V.20	Kunden skal selv kunne bestemme om det er Kunden eller dennes driftsleverandør, eller Leverandøren som skal installere programrettelser eller nye versjoner i henhold til Kundens ulike tekniske miljøer og driftsorganisasjoner (jf. bilag 3 og bilag 6).	M		
V.21	Feilrettelser skal som hovedregel leveres som en egen feilrettingsversjon ("service pack", "patch", "fix" e.l.) uavhengig av ny versjon av standard programvare. Kunden kan tillate feilrettelser i form av ny versjon av standard programvare dersom dette ikke har klare ulemper for Kunden, jf. SSA-V pkt. 2.2.6.	M		
V.22	Rettelsen eller versjonen fra Leverandøren skal leveres med teknisk dokumentasjon og utfyllende tekniske installasjonsveiledning tilpasset den enkelte virksomhets tekniske miljø uavhengig av om det er Kunden som installerer selv eller om Leverandøren gjennomføre installasjonen	M		

1.7 AVTALENS PUNKT 2.2.7 NYE VERSJONER

Krav til vedlikeholdstjenestene				
Krav	Beskrivelse	Må/	Ut-	Svar-

nr		bør	dype	kode
V.23	Leverandøren skal jevnlig informere Kunden om nye programvareprodukter og versjoner av programvareprodukter som Leverandøren gjør tilgjengelig på markedet innenfor området sak-/arkiv-/dokumentbehandling.	M		
V.24	Leverandøren skal informere Kunden om sine utviklingsplaner for produkter og tjenester på området.	M		
V.25	Alle nye versjoner av standard programvare for sak-/arkiv-/dokumentområdet som Leverandøren gjør tilgjengelig på markedet, skal også gjøres tilgjengelig for Kunden.	M		
V.26	Ved nye versjoner av standard programvare som gjøres tilgjengelig av Leverandøren skal alle endringer fra forrige versjon av standard programvaren, som får konsekvenser for Kunden, dokumenteres. Dette gjelder konsekvenser både av teknisk art, funksjonell art eller konsekvenser for dokumentasjon.	M		
V.27	Etter at det er gjennomført en oppgradering hos Kunden av en installasjon av Programvaren til en ny versjon av standard programvare, skal øvrige egenskaper ved Programvaren, inkludert Kundens konfigurasjoner, fungere likt som før oppgraderingen. For de egenskaper som det i dokumentasjonen er beskrevet at endres, skal det i dokumentasjonen fremgå presist hvordan Kundens konfigurasjoner og integrasjoner må håndteres.	M		
V.28	Når Programvaren oppdateres med nye versjoner, skal spesialtilpasninger for Kunden opprettholdes.	M		
V.29	Dokumentasjon av nye versjoner skal leveres Kunden innenfor de faste vedlikeholdskostnadene samtidig som versjonen gjøres tilgjengelig for Kunden. Som et minimum skal følgende dokumentasjon følge med ved nye versjoner ved installasjon: • Tekniske endringer • Ny/endret funksjonalitet • Oppdatert systemdokumentasjon • Oppdatert brukerdokumentasjon for de endringer som er gjort • Oppdatert installasjonsveiledning • Hvilke feil som er rettet • Dokumentasjon av gjennomført testing og testresultater	M		
V.30	Dersom nye versjoner av Programvaren krever vesentlige endringer i Kundens infrastruktur eller i basis programvare, som for eksempel nye krav til operativsystem, ny versjon av databaser, MS Office eller lignende, skal dette varsles Kunden minimum 18 måneder i forkant av tilgjengeliggjøring av den nye versjonen, slik at Kunden får tilstrekkelig tid til å planlegge oppgradering av sine løsninger.	M		
V.31	Alle nye versjoner av standard programvare, inkludert "patcher"/feilrettingsversjoner skal være testet av Leverandøren slik at alle feil er rettet før levering til Kunden.	M		

1.8 AVTALENS PUNKT 2.2.8 YTTERLIGERE UTVIKLING

Krav til vedlikeholdstjenestene				
Krav nr	Beskrivelse	Må/bør	Ut-dype	Svar-kode
V.32	Videreutvikling av programvaren som utvikles for en eller flere virksomhetsinstallasjoner skal kunne benyttes i de andre installasjonene i Oslo kommune etter betingelsene i SSA-T bilag 7 pkt. 5.	M		
V.33	For tilbudt funksjonalitet og tjenester i SSA-T som Kunden eventuelt velger ikke å bestille under SSA-T, skal Kunden ha rett til å bestille under denne vedlikeholdsavtalen på samme betingelser som i SSA-T.	M		

1.9 AVTALENS PUNKT 9.3 PERSONOPPLYSNINGER

Krav til vedlikeholdstjenestene				
Krav nr	Beskrivelse	Må/bør	Ut-dype	Svar-kode
V.34	Det er i utgangspunktet ikke planlagt at Leverandøren skal behandle personopplysninger på vegne av Kunden i forbindelse med gjennomføring av Avtalen. Dersom det senere blir avtalt at Leverandøren skal behandle personopplysninger på vegne av Kunden i forbindelse med gjennomføring av Leveransen, forplikter Leverandøren seg til å inngå databehandleravtale med Kunden iht. Kundens standard mal for databehandleravtale. Det skal ikke kreves tilleggsvederlag for inngåelse av slik databehandleravtale så lenge ikke den påfører vesentlig merarbeid for Leverandøren.	M		

1.10 ØVRIGE KRAV TIL VEDLIKEHOLDSTJENESTENE

Krav til vedlikeholdstjenestene				
Krav nr	Beskrivelse	Må/bør	Ut-dype	Svar-kode
V.35	Leverandøren skal til enhver tid ha dokumentasjon av hvilken versjon og oppsett/konfigurasjon hver enkelt virksomhet hos Kunden har.	M		
V.36	Leverandøren skal løpende informere om tilpasninger og erfaringer som gjøres hos andre kunder, som kan ha relevans for Kunden.	M		
V.37	All dokumentasjon rettet mot sluttbrukere (alle brukergrupper), både i forbindelse med nye versjoner og annen dokumentasjon, skal leveres på norsk.	M		
V.38	Leverandøren skal på forespørsel videreutvikle og gjøre tilpasninger o.l. i Programvaren i henhold til Kundens fremsatte behov.	M		
V.39	Så lenge Kunden tilrettelegger for det i sin infrastruktur for Programvaren, skal det være mulig å utføre feilretting over internett dersom Kunden ber om det. <i>Forutsetninger for dette skal beskrives av Leverandøren</i>	M	X	

	<i>i bilag 2.</i>			
V.40	Kunden skal kunne få innsyn i Leverandørens testprosedyrer og testrapporter dersom Kunden ber om det.	M		
V.41	Leverandørens vedlikeholdspersonale skal kunne legitimere seg før de gis adgang til Kundens driftslokaler.	M		
V.42	Leverandøren skal hvert år gjennomføre kvalitetssikring av Kundens bruk av Programvaren dersom Kunden ber om det. Det skal lages en rapport som viser hva som er gjennomgått og hvilke tiltak Leverandør foreslår for å bedre kundens bruk av Programvaren. Leverandøren skal beskrive foreslått innhold i slik kvalitetssikring i bilag 2.	M	X	
V.43	Kunden skal i spesielle perioder av året kunne be om økt servicenivå mot ekstra vederlag for perioden.	M		
V.44	Leverandøren skal til enhver tid ha kompetente ressurser tilgjengelig for å utføre sine plikter iht. denne avtalen. Dette inkluderer kompetanse på Kundens løsning inkl. spesialtilpasninger, oppsett og bruksmønster	M		

2 DEFINISJONER

<Leverandøren skal fylle ut nedenstående tabell med definisjon/beskrivelse av begreper som er aktuelle i denne avtalen>

Begrep	Definisjon / beskrivelse
Feilrettingsversjon	Fix'er, servicepack, patcher eller andre begreper som benyttes for en leveranse av feilrettelser til Kunden
Versjon	
Programrettelser	
<Patch>	
<Fix>	
<...>	

Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon

BESKRIVELSE AV VEDLIKEHOLDSYTELSEN

Leverandøren tilbyr vedlikehold av Programvaren og de ferdige installasjonene av denne i alle de deler av Kundens virksomhet som omfattes av SSA-T og denne vedlikeholdsavtalen.

Programvarevedlikeholdet omfatter flere typer ytelser:

- **Rettelser**
Korreksjon av feil, oppdaget før eller etter driftsetting hos virksomheten. Rettelser kan leveres som patcher, feilfikser eller som ny versjon av programvaren.
- **Forbedringer**
Endringer i Programvaren for bedre brukeropplevelse, ytelse, stabilitet eller lignende.
- **Videreutvikling**
Endringer i Programvaren som utføres for å oppfylle nye krav til Programvaren, som for eksempel krav fra relevante lov- og regelverk, endringer i Noark standarden eller tilsvarende, samt utvikling som gjør at Programvaren er i samsvar med den generelle teknologiske utviklingen relevant for programmet.
- **Ny funksjonalitet**
Ny funksjonalitet som utvikles i anskaffet standard programvare tilgjengeliggjøres for alle som betaler vedlikehold for denne. Slike endringer besluttet av leverandøren eller i samarbeid med Programvarens Faggruppe. Tilpasninger bestilt av den enkelte oppdragsgiver, vil også bli implementert i standard programvare med mindre annet avtales.

Faggruppens mandat (medlemskap frivillig) er å arbeide på vegne av alle brukerne av Programvaren for å påvirke utviklingen av systemet og være en høringskanal mellom Leverandør og brukerne. Faggruppens utvalgte representanter fremlegger endringsforslag, prioriterer de ulike forslagene og kommer også med råd og innspill. Faggruppen er et forum for alle kunder som har tatt i bruk Programvaren og inngått vedlikeholdsavtale for denne.

- **Vedlikeholdsdokumentasjon og standard dokumentasjon for programvaren**
Leverandøren har et eget test- og dokumentasjonssenter, som sikrer at dokumentasjonsarbeidet følger lanseringen av nye versjoner etter disse har vært til intern testing og eventuelt pilot hos kunde. Ved ny versjon av Programvaren følger et «Nytt i versjonen» dokument (vedlikeholdsdokumentasjon) som beskriver feilrettinger, forbedringer og ny funksjonalitet i versjonen, eventuelt med oppdaterte tekniske krav. Dersom det er en større oppgradering som fordrer oppdatering av øvrige standard dokumentasjon (for eksempel bruker- eller systemdokumentasjon), blir denne også oppdatert. Dokumentasjonen gjøres tilgjengelig via Kundeportalen.

Kunden og virksomhetene vil også via ACOS Kundeportal og nyhetsbrev motta regelmessig informasjon om nye versjoner, revisjoner, lansering av nyheter, tilbud på oppgraderinger, ulike relevante arrangement og andre nyheter om eller relevant for Programvaren.

Kunden og virksomhetene kan på forespørsel få kopi av relevant vedlikeholdsdokumentasjon for utført vedlikehold av Programvaren. Dette gjøres vederlagsfritt.

LEVERANDØRENS LØSNINGSPESIFIKASJON BASERT PÅ KUNDENS KRAV I BILAG 1

AVTALENS PUNKT 2.1.2 SAMHANDLINGSPLAN

Krav til vedlikeholdstjenestene				
Krav nr	Beskrivelse	Må/bør	Ut-dype	Svar-kode
V.1	Leverandøren er ansvarlig for å utarbeide en samhandlingsplan, jf. bilag 6. Kunden skal godkjenne samhandlingsplanen.	M		O
V.2	<i>Leverandøren bør i bilag 6, punkt 2 utarbeide et forslag til samhandlingsplan.</i>	E	X	O

Leverandøren utdyper:

Krav V.2

ACOS har i bilag 6 satt opp et forslag til samhandlingsplan, som tar for seg både strategisk og operasjonelt samarbeid. I tillegg er det også presentert flere aktiviteter for en mer generell og felles samhandling med alle våre kunder. Vi ønsker en kontinuerlig og god dialog med Oslo kommune og den enkelte virksomhet som sikrer god vedvarende samhandling og ikke kun sporadiske tiltak.

AVTALENS PUNKT 2.2.1 OMFANGET AV VEDLIKEHOLDSTJENESTEN

Krav til vedlikeholdstjenestene				
Krav nr	Beskrivelse	Må/bør	Ut-dype	Svar-kode
V.3	Leverandøren har totalansvaret for at Programvaren fungerer som en helhet for hver virksomhet. Det medfører et ansvar for at all programvare som er en del av leveransen vedlikeholdes samlet, uavhengig av om deler av programvaren kommer fra en tredjepart.	M		O
V.4	Kunden må kunne bestille tilleggstjenester rundt bruk og utnyttelse av Programvaren i samsvar med egne behov, som kravstilt i SSA-T bilag 1 pkt. 5.2. Krav til opplæring, 5.3 Krav til migrering og konvertering av eksisterende systemer, 5.4 Krav til bistand til avlevering og 5.7 Krav til tilleggstjenester.	M		S
V.5	Som ytterligere tilleggstjeneste må Kunden kunne bestille preventivt vedlikehold gjennom helsesjekker av databasene for bedre ytelse og vedlikeholdbarhet. Leverandøren skal beskrive hvordan slikt tilbudt preventivt vedlikehold gjennomføres.	M	X	S
V.6	Som en del av vedlikeholdstjenestene skal Leverandøren holde Programvaren kontinuerlig oppdatert og jevnlig forbedre Programvaren i forhold til • endringer i teknologi som Programvaren samspiller med • utviklingen innen teknologi generelt	M		O
V.7	Leverandøren skal på eget initiativ forebygge, avdekke	M		O

	og utbedre feil og svakheter i Programvaren, som skal komme Kunden til gode.			
V.8	Leverandøren bes beskrive sin organisasjon og prosess for registrering og oppfølging av feil, mangler og endringsønsker	E	X	O

Leverandøren utdyper:

Krav V.5

ACOS tilbyr bistand til utføring av kontroll på virksomhetens database. Kontrollen/helsesjekken omfatter bl.a. tuning, indeksering og optimalisering.

Databasekontroll/-service er en tjeneste som fokuserer på at våre brukere skal få best mulig utbytte av vårt produkt. Vår erfaring tilsier at en gjennomgang av databasen kan være med på å forbedre ytelsen betraktelig.

Mål ved kontrollen er å redusere skrive- og lesebelastning på databasen:

- Sjekk om det mangler nødvendige indekser
- Legg inn manglende «clustered» indekser
- Fjern ubrukte og duplikate indekser
- Sjekk av kurver i databasen – ev. identifisere flaskehalser

Prosessen blir slik:

- Har dere for mange indekser?
- Mangler dere indekser?
- Er indeksene av rett type?
- Hvordan kan dere avdekke flaksehalser?
- Indeks rebuild og oppdatering av statistikker

For mer informasjon om vårt tilbud på databasekontroll se:

<https://www.acos.no/kunde/acos-db-kontroll/>

Databasekontroll og helsesjekker kan bestilles ved behov og er tilbudt som en tilleggstjeneste i tjenestekatalogen i bilag 7.

Dersom virksomheten bestiller databasekontroll/helsesjekk, vil Leverandøren ta ansvaret for at eventuelle tregheter i systemet som skyldes manglende indeksering og/eller vedlikehold av databasen, blir fulgt opp uten ekstra kostnad for virksomheten.

Krav V.8

Organisering av brukerstøtte og vedlikehold:

ACOS har et eget supportsenter, test- og dokumentasjonssenter og en utviklingsavdeling som sitter i samme lokaler. Dette gjør at brukerstøtte, vedlikehold og test av Programvaren går smidig og at det er kort vei fra et problem oppstår, til utvikler kan arbeide med det og test kan verifisere en løsning.

Leverandørens prosjektleder vil koordinere aktiviteter vedrørende vedlikehold og brukerstøtte frem til Programvaren settes i drift. I forkant av driftsettelsen gjennomfører prosjektlederen interne avklaringsmøter for å forberede driftsettelse av programvaren hos virksomheten.

Leder for supportsenteret gjennomfører oppstartsmøte med virksomhetens prosjektleder og avtalt nøkkelpersonell for å forberede organisasjonen på overgang til drift og bruk av ACOS Supportsenter.

Når virksomheten går i drift, vil leverandørens supportsenter ivareta dennes behov for assistanse. Det er pr. i dag 20 personer som er tilknyttet supportsenteret og som yter god brukerstøtte på Programvaren både faglig og teknisk. Av disse personene har de fleste vært ansatt i mer enn 5 år. I tillegg er en større gruppe utviklere (20+) involvert i feilretting og videreutvikling av Programvaren, for å oppfylle leverandørens forpliktelser i forhold til vedlikehold av Programvaren.

Statistikk og erfaringer fra ACOS Supportsenter:

I 2015 ble det totalt opprettet totalt 210 henvendelser vedrørende produktfeil på WebSak i vårt kundeoppfølgingssystem. Produktfeilene var fordelt på følgende kategorier:

- 1 stk. A feil
- 21 stk. B feil
- 168 stk. C feil

I tillegg ble det meldt inn 19 endringsønsker.

Gjennomsnittlig oppfølging av disse henvendelsene var som følger:

- Svartid på telefonhenvendelser var mindre enn 25 sekunder ved bruk av direkte nr. til vårt Supportsenter.
- Henvendelsene ble respondert på mindre enn 30 minutter etter registrering/kontakt. Type respons varierte ut i fra feilkategori og prioritering av disse.
- A feil ble rettet innen utløpet aktuell arbeidsdag (mindre enn 8 timer)
- B feil ble rettet innen 32 timer
- C feil ble innarbeidet i nye versjoner etter avtale med kundene

Prosess for registrering og oppfølging av feil, mangler og endringsønsker

Rutiner for henvendelse til leverandøren

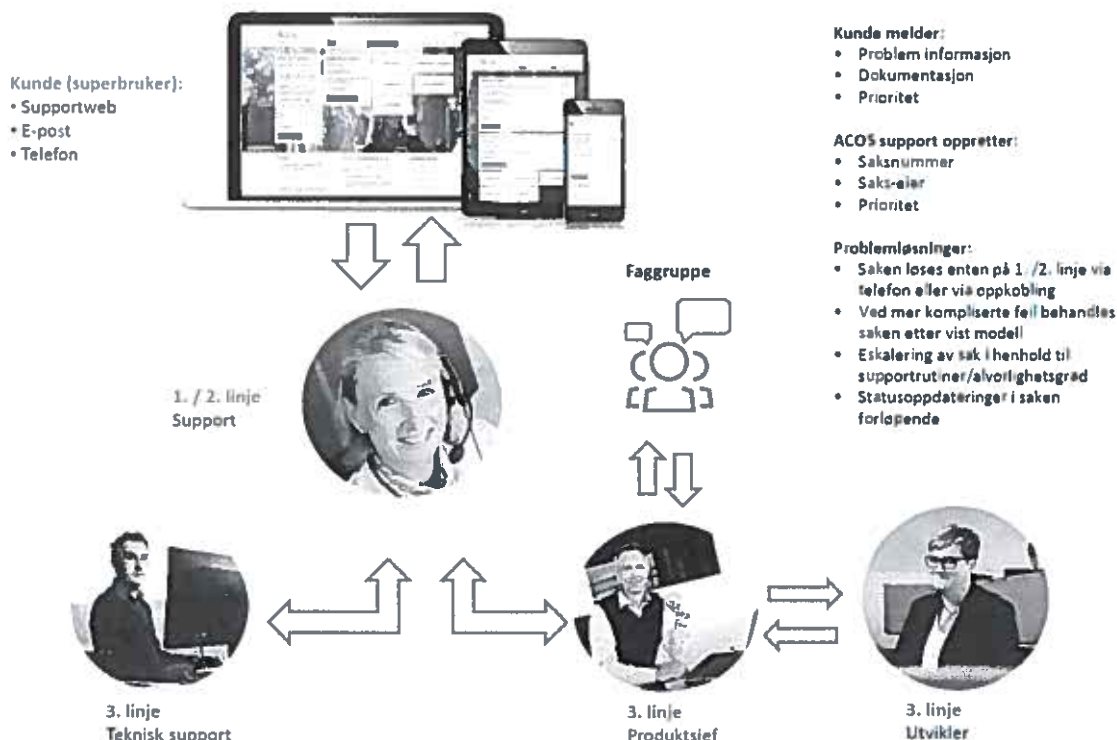
Henvendelser til Leverandøren knyttet til brukerstøtte eller melding av feil og endringsønsker, gjøres primært via Kundeportalen. Virksomheten logger seg på med tildelt bruker-id og passord.

Alternativt kan virksomheten henvende seg pr. telefon (05921) eller på e-post (support@acos.no).

Dette gjelder både for brukerstøtte og innmelding av feil.

ACOS Supportsenter og Kundeportalen er Leverandørens apparat for brukerstøtte og håndtering av feilmeldinger. Overordnet forklart kan ACOS Supportsenter skisseres slik:

Behandlingsflyt supportsenteret



Ved henvendelser til Leverandøren må følgende informasjon oppgis:

- Navn på programvaren der behovet for brukerstøtte eller feilen gjelder
- Programvarens versjonsnummer
- Tydelig problembeskrivelse som forklarer fremgangsmåte eller hendelsesforløpet, inkludert skjermbilder og eventuelle feilmeldinger der det er mulig. Virksomheten bør inkludere eksempler på berørte brukere, journalposter eller annet
- Angivelse av alvorlighetsgrad på feil; kategori A – C
- Omfang; presisering av hvor mange brukere og system som er berørt der dette er kjent
- Tidsperspektiv; presisering av når feilen oppstod og hvor hyppig den er der dette er kjent
- Dokumentert utført intern førstelinjesupport ved brukerstøttehenvendelser; informasjon om hva som ble foretatt for å løse saken før feilen meldes til leverandøren
- Eventuelle nylige endringer og justeringer som er utført på eget anlegg, eksempelvis tekniske endringer i nettverk, serverpark eller på arbeidsstasjoner som kan ha betydning for bruk av Programvaren
- Eventuell relevant informasjon i forhold til egen IKT-løsning, herunder: oppgradering, server, database, operativsystem, klient og lignende
- Ved manglende relevant informasjon fra virksomheten ved innmelding av sak, vil Leverandør melde fra til virksomheten og be om rask tilbakemelding for å kunne starte behandling av saken og ivareta avtalt tjenestenivå.

Leverandørens rutiner og oppfølging ved henvendelser:

- Henvendelser pr. e-post eller telefon mottas av Leverandøren og registreres i eget kundeoppfølgingssystem dersom de krever videre oppfølging
- Innmeldte saker blir tildelt et referansenummer som meldes tilbake til virksomheten
- Leverandøren tildeler saken til aktuell saksbehandler (konsulent på andrelinjesupport). Ved innmelding av en sak som er kritisk (kategori A), går det automatisk varsel til leder for supportsenteret og produktsjef hos ACOS. Ved innmelding av en sak som er alvorlig (kategori B), går det automatisk varsel til leder for supportsenteret.
- Virksomheten får en automatisk melding via e-post om sakens status og kan derfra gå direkte inn på saken i Kundeportalen for videre kommunikasjon
- Virksomhetens spørsmål om pågående saker gjøres fortrinnsvis via Kundeportalen ved å henvise til referansenummeret
- Leverandørens konsulent ber eventuelt om tilleggsinformasjon og presenterer et løsningsforslag via Kundeportalen, hvorav virksomheten varsles automatisk på e-post
- Hvis forslaget løser den aktuelle saken, blir den loggført og avsluttet
- Blir ikke saken løst, fortsetter dialogen med andrelinjesupport til saken er løst
- Kan ikke saken løses via dialog gjennom Kundeportalen eller pr. telefon, vil Leverandøren koble seg til virksomhetens løsning via nettverk (fjernoppkobling) og gjøre feilsøking på installert løsning hos dere. Feil finnes, løses og meldes tilbake til virksomheten. Sak loggføres og avsluttes.
- Dersom andrelinjesupport ikke finner løsning på saken, vil saken overføres til saksbehandler på tredjelinjesupport. Det kan være en teknisk konsulent, produktsjef eller utvikler.
- Saken blir så håndtert iht. samme rutiner som for 2.linje. Feil finnes, løses og meldes tilbake til virksomheten. Sak loggføres og avsluttes.

Rutine for håndtering av feil

Hver virksomhet kan melde produktfeil i Programvaren via Kundeportalen og pr. telefon. Da alle feil skal registreres i vårt kundeoppfølgingssystem for strukturert oppfølging, oppfordres det til bruk av Kundeportalen ved henvendelser til oss.

Med produktfeil menes en feil eller «bug» som regelmessig kan gjenskapes hos ACOS i samme versjon av produktet og i samme tekniske "miljø" (versjon av IE, Office, SQL server) som hos virksomheten. Produktfeil kategoriseres i tråd med kap. 2.2.5 i vedlikeholdsavtalen (kategori A-C).

Vi har en godt etablert rutine for håndtering av feil i programvaren. Denne rutinen gjelder fra mottak av melding om produktfeil, til spesifisering og vurdering, retting av kritiske og alvorlige feil og prioritering og planlegging av leveranse for øvrige feil. Underveis i hele prosessen holder vi dere oppdatert med status på saken og dialogen går primært via ACOS Kundeportal.

Vår interne førstelinje på supportsenteret mottar deres henvendelse og sender løsningsforslag til dere eller fordeler saken til vår interne andre linje for videre oppfølging. Her forsøkes feilen gjenspekt og testet i nyere hoved- eller testversjon av Programvaren. Sakens alvorlighetsgrad vurderes og sakstypen oppdateres med beskrivelse og kategori, før den sendes videre til aktuell produktsjef – hvis ikke andrelinje selv løser saken. Hastigheten på denne prosessen avhenger av alvorlighetsgrad/feilkategori. Avtalte frister i bilag 5 skal overholdes.

Kritiske feil avklares med utvikler(e), som arbeider med rettelse av feilen. Vurderinger og prioritering gjøres i samråd med produktsjef og feil rettes etter prioritert rekkefølge og i tråd med avtalt

tjenestenivå. Avhengig av alvorlighetsgrad/feilkategori implementeres feilrettingen i neste hovedversjon eller i en egen patch/rettelse.

Hver virksomhet vil underveis i prosessen holdes informert via kundeportalen. Dette gjelder også ift. sakens status, i hvilken leveranse eller produktversjon feilen er tenkt rettet og når rettelsen er levert.

Rutine for håndtering av endringer

Dersom virksomheten ønsker å endre krav de har til ytelsene omfattet av denne avtalen, følges den rutine for endringshåndtering som er gitt i kapittel 3 i SSA-V.

Hver virksomhet kan også melde inn endringsønsker til programvaren. Med endringsønske menes et forslag som fremmes leverandøren, med ønske om endring i eller tillegg til Programvaren der endringen er basert på ønsket funksjonalitet eller nye behov.

Vi har en godt etablert rutine for håndtering av endringsønsker til Programvaren. Denne rutinen gjelder fra mottak av ønsket, til spesifisering, vurdering, prioritering og ev. planlegging og leveranse. Underveis i hele prosessen holder vi dere oppdatert med status på saken og dialogen går primært via ACOS Kundeportal.

Et endringsønske meldes inn via vår Kundeportal. Når supportsenteret har spesifisert ønske nærmere sammen med dere, overtar aktuell produktsjef eierskap på saken i vårt kundeoppfølgingssystem (basert på MS CRM). Produktsjefen følger da opp saken og virksomheten videre, og det gjøres en vurdering av produktsjef på endringsønsket. Alle endringsønsker blir vurdert og en prioritert del av disse blir sendt videre til faggruppen for deres prioritering i samråd med ACOS.

Generelt kategoriserer vi endringsønskene inn i flere deler:

- a) Endringsønsker som ACOS anser som spesielle og dermed kun vil gjelde for den ene kunden eller virksomheten. Endringsønsket er av en slik art at den ikke blir prioritert inn i standard produktet. Dette blir da vurdert som spesialtilpasning/utvikling for en kunde eller virksomhet og ACOS setter, på oppfordring, opp et konkret tilbud på et utviklingsoppdrag/spesialtilpasning og sender dette til virksomheten.
- b) Endringsønske som vi anser som svært relevant og som ACOS mener bør implementeres i standard systemet uavhengig av faggruppens prioritering. Blir lagt til en gitt versjon/leveranseplan.
- c) Endringsønske som vi ønsker å drøfte med faggruppen om kan være aktuelt for andre kunder og om det er noe som bør prioriteres. Blir sendt faggruppen for vurdering.
- d) Endringsønske som ACOS ikke vil implementere i løsningen (vi anser ikke endringsønske som relevant eller som en forbedring) og som dermed ikke blir videresendt faggruppen.

Avhengig av hvilken kategori endringsønsket blir vurdert som, vil vårt svar i saken variere. Kommunikasjon om endringsønsket skjer fortrinnsvis via kundeportalen. Dersom endringsønsket meldes videre til faggruppen, vil det også fremgå av svar i saken.

Vi mottar i perioder mange endringsønsker på løsningen og ser det som positivt at våre kunder kommer med forbedringspunkter på programvaren vår. Samtidig er det flere hensyn å ivareta i forhold til fokuset på standard hylleware når endringsønskene skal vurderes implementert. Faggruppen fungerer således som en viktig sparringspartner for oss på en del av endringsønskene, for å ta høyde for våre kunders felles behov.

AVTALENS PUNKT 2.2.3 OPPDATERING AV DOKUMENTASJON

Krav til vedlikeholdstjenestene				
Krav nr	Beskrivelse	Må/bør	Ut-dype	Svar-kode
V.9	Oppdatering av all dokumentasjon levert til Kunden i SSA-T er inkludert i vedlikeholdstjenesten.	M		O
V.10	Dokumentasjon av vedlikeholdet skal leveres Kunden i forbindelse med utførelse av vedlikeholdet. Som et minimum skal følgende dokumentasjon oppdateres og/eller leveres: • Tekniske endringer som er utført • Ny/endret funksjonalitet • Oppdatert systemdokumentasjon • Oppdatert brukerdokumentasjon for de endringer som er gjort for alle aktuelle brukerroller • Oppdatert installasjonsveiledning • Hvilke feil som er rettet • Oppdatert konfigurasjonsdokumentasjon for hver enkelt virksomhetsinstallasjon • Dokumentasjon av gjennomført testing og testresultater	M		O
V.11	Leverandøren er ansvarlig for at all dokumentasjon skal være versjonsmerket slik at Kunden kan etablere rutiner for versjonshåndtering.	M		O

AVTALENS PUNKT 2.2.4 BRUKERSTØTTE

Krav til vedlikeholdstjenestene				
Krav nr	Beskrivelse	Må/bør	Ut-dype	Svar-kode
V.12	Alle Kundens virksomheter skal ha mulighet til å kontakte Leverandøren for å få brukerstøtte.	M		O
V.13	Det bør ikke være begrensninger av antall henvendelser til Leverandørens brukerstøtte fra Kunden.	E		O
V.14	For hver av Kundens virksomheter bør det være inntil 5 personer som skal kunne benytte Leverandørens brukerstøttetjeneste.	E		O

AVTALENS PUNKT 2.2.5 HÅNDTERING AV FEIL

Krav til vedlikeholdstjenestene				
Krav nr	Beskrivelse	Må/bør	Ut-dype	Svar-kode
V.15	Leverandøren skal ha et elektronisk system for elektronisk innmelding av feil, mangler og endringsønsker (saksoppfølgingssystem).	M		O
V.16	Leverandørens saksoppfølgingssystem bør sikre effektiv, presis og oversiktlig innmelding og oppfølging av feil, mangler og endringsønsker. <i>Leverandøren bes beskrive sitt saksoppfølgingssystem.</i>	E	X	O

V.17	Saksoppfølgingssystemet bør kunne produsere rapporter som er velegnet for måling av tjenestekvalitet iht. bilag 5. <i>Leverandøren bes legge ved eksempler på slike rapporter der det fremkommer hvordan måling av tjenestekvalitet er gjennomført..</i>	E	X	O
V.18	Kunden kategoriserer feilen før det meldes til Leverandøren.	M		O
V.19	Kunden bør kunne melde A- og B-feil samt andre alvorlige saker/problemer både pr. telefon til Leverandøren, samt ved å registrere det i Leverandørens elektroniske system.	E		O

Leverandøren utdyper:

Krav V.16

ACOS Kundeportal

ACOS benytter Kundeportalen som det viktigste dialogredskapet med kundene i vedlikeholdsperioden. Kundeportalen er en egen portal med pålogging der ACOS legger ut informasjon om produkter, FAQ, aktuelt, dokumentasjon, informasjon fra faggruppen, nyhetsbrev og der kunden og virksomhetene kan melde inn, se og følge opp sine saker.

Gjennom Kundeportalen får dere se statistikker og rapporter over innmeldte saker i deres virksomhet fordelt på sakstype (A, B, C), samt endringsønsker/forslag til programvaren. I rapporten vises bl.a. saksnummer, tittel, sakstype, alvorlighetsgrad, status, hvilket produkt/modul det gjelder og når den er innmeldt. Bruker ser sine saker eller alle saker organisasjonen har meldt inn (tilgangsstyrt). Dere kan videre sortere rapporten etter ulike perioder (denne uke, forrige uke, denne måned, dette år osv.), etter om sakene er lukkede eller åpne osv., samt sortere på alle kolonner i rapporten. Kundeportalen er også mobiltilpasset og har en egen fane for teknisk (IT drift).

Kundeportalen er et meget fleksibelt verktøy og kan settes opp med en «brukerkonto» pr. virksomhet. I tillegg kan Oslo kommune som eier av denne avtalen og avtaleforvalter, få en «brukerkonto» som en overordnet enhet eller «paraply virksomhet». Oslo kommune vil da få tilgang til den enkelte virksomhet sin konto og følge med i status på saker, henvendelser og dialog med leverandøren og på den måten kunne ha et overblikk over bruk av Programvaren i alle kommunens virksomheter. Oppsettet med overordnet brukerkonto og brukerkonto pr. virksomhet, settes opp vederlagsfritt og gjøres på oppfordring fra dere.

Eksempel på side fra Kundeportalen:

ACOS MENY LEVERÅR PORTAL & SELVBETJENING KOMMER TILBAKKE TIL FORrige

Meld inn sak

Mine prosjekter

Innsett av Heftebø 07.02.2016
Prosjektleder Per Heftebø

FAQ

Mine siste saker

Kostnader Heftebø Sak laget av Gertine Skjellum	07.02.2016
Kostnader Heftebø Sak er gjenstand for Gertine Skjellum	07.02.2016
Kostnader Heftebø Sak laget av Gertine Skjellum	07.02.2016

SE ALLE SAKER

DOKUMENTASJON PRODUKTER & TJENESTER FAGGRUPPEN LEVERANSER KURS- & SKOLEN NYHETS- & BREV

Ny versjon av ACOS Moteportal

I februar 2016 lanseres en ny og utvidet versjon av ACOS Moteportal.

[Les mer om dette](#)

Aktuelt

IN 05 Rapporteringssystem for 2015 er klart 7 jan. (for 2 første avdelinger)

IN 05 rapporteringssystem for innmelding av data til 2015 kan lastes ned her. Dette er en ny versjon av innmeldingsprogrammet. Innmeldingsprogram for 2015 kan ikke benyttes

Førberedelse for 2016: Årsavslutt i CosDoc, Sosial og Beretningen 15.12.2015

Endring av innsett for journaler og arkivsystem i CosDoc, Sosial og Beretningen, gjøres ved å fylle ut årsavsluttprogram. Se egne innmeldinger for hvordan dette gjøres, eller bestill tjenesten hos oss

Stette for Office 14.12.2015

Vil mottar journal forsendelse om hvilke versjoner av Office vi satt for. Les mer om dette her

[Se alle nyheter](#)

FAQ

Bekking i CosDoc, kan man hente ut nyttig informasjon?

Melding: Hvordan bruker jeg melding og forsendelse?

CosDocService og DMS Communicator, hvordan sekkler jeg versjon?

Laster på e-meldinger, hvordan fungerer det?

Hvur skryme for hylbermediet, finnes de som malen?

Bilder fra CosDocMobil, rett inn i journal, hvordan lastes det opp?

DMS Communicator, hvordan vedlikeholdes hylber-partner?

[Se alle ofte stilte spørsmål](#)

SUPPORT- & TILBUD
Tilbud og support
Tilbud: 14.0000000000000000
Melding: 14.0000000000000000

Oversikt over alle saker:

ACOS

MENY + Hva kan du stille? **Søk** **DOCUMENTATION** **PORTAL OG SELVBETJENING** **LEVERÅR** **TEMAER**

Søk etter: **Alle** **Åpne og lukkede** **Alle perioder** **Alle produkter** **Alle prosjekter**

Saksnummer	Tittel	Sakstype	Avviklighetsgrad	Status	Produkt	Sist endret	Prosjekt
CAS-73619-ZBVBH3	kan du sjekke om dette er ok eller?	Support	C - Middels	Innmeldt	WebSak Fokus	30.11.2015	TEST for TITIA
CAS-73740-GQLOVW0	carina test sak ak av vis	Support	D - Lav	Problem løst	WebSak Basis	25.11.2015	Carinas test:Prosjekt
CAS-73840-VIZBV7	ctestefghqghzghdghdgh	Support	B - Avviklig	Problem løst	WebSak Basis	25.11.2015	
CAS-73674-VVIXIB4	Tester nye	Support	C - Middels	Problem løst	ACOS Moteportal (Politikerportal)	24.11.2015	
CAS-73799-JSM7J6	test	Support	C - Middels	Problem løst	Portal IntraLink	24.11.2015	Test av løsningen
CAS-73797-PZFDN5	test	Support	C - Middels	Problem løst	Portal IntraLink	24.11.2015	Test av løsningen
CAS-73676-N3SSM9	ctestefgh	Support	B - Avviklig	Innmeldt	ACOS Moteportal (Politikerportal)	18.11.2015	
CAS-73843-C4Q7B0	ctestefgh	Support	C - Middels	Innmeldt	WebSak Arbeidsflyt	18.11.2015	
CAS-73842-D5F1J9	ctestere	Support	B - Avviklig	Innmeldt	WebSak Basis	18.11.2015	
CAS-73772-VSJ6L4	carina test	Support	D - Lav	Innmeldt	ACOS Moteportal (Politikerportal)	17.11.2015	Test av løsningen

1 - 10 / 170 (170) 10 1

MELD INN NY SAK

Oversikt over mine siste saker fra nettbrett:

ACOS Kundeportal

Mine siste saker

Stopp på reparere Accos om 14. apr

Hei, Accos har reparert Accos om. Har du noen spørsmål om dette eller om denne prosedyren? [Åpne et nummer](#) eller som du kan vite?

End 11. mar

Sak lukket av Byrådskontrollen

Arbeidsoppgaveoppsett 10. mar

Sak lukket av Support med Testeruser

Tester utarbeidet på sak 10. mar

Sak lukket av Support med Testeruser

Mis beskjeding 10. mar

Sak lukket av Support med Testeruser

ALLE SAKER

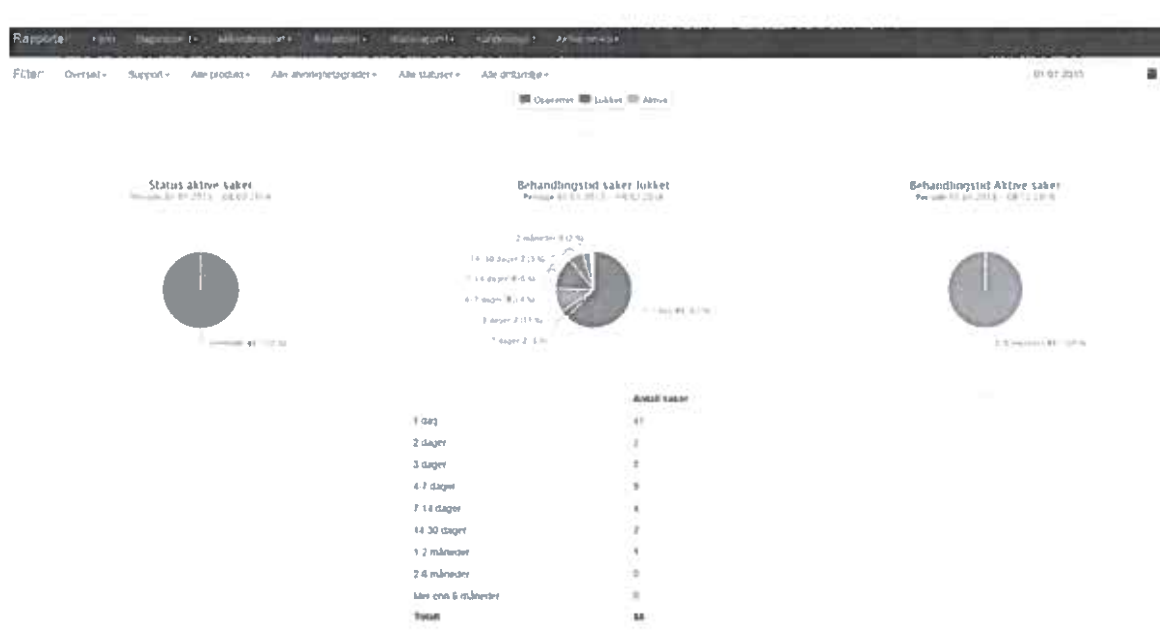
MELD INN NY SAK

Krav V.17

Foruten de rapporter som virksomheten selv kan ta ut via ACOS Kundeportal, har Leverandøren et eget rapportverktøy tilhørende dennes CRM/kundeportal løsning. Alle henvendelser registreres i leverandørens CRM system med kundeinformasjon, dato, status på saken, type modul saken gjelder m.m. Leverandøren har utviklet et eget rapporteringssystem på disse CRM dataene som gjør at leverandøren kan hente ut de rapportene våre kunder ønsker. Rapportene kan hentes ut pr. år, pr. måned, pr. dag eller for en gitt periode. Disse rapportene kan også distribueres til dere etter nærmere behov og avtale.

Eksempel på en slik rapport:





AVTALENS PUNKT 2.2.6 INSTALLERING AV PROGRAMRETTELSE MV.

Krav til vedlikeholdstjenestene				
Krav nr	Beskrivelse	Må/bør	Ut-dype	Svar-kode
V.20	Kunden skal selv kunne bestemme om det er Kunden eller dennes driftsleverandør, eller Leverandøren som skal installere programrettelser eller nye versjoner i henhold til Kundens ulike tekniske miljøer og driftsorganisasjoner (jf. bilag 3 og bilag 6).	M		S
V.21	Feilrettelser skal som hovedregel leveres som en egen feilrettingsversjon ("service pack", "patch", "fix" e.l.) uavhengig av ny versjon av standard programvare. Kunden kan tillate feilrettelser i form av ny versjon av standard programvare dersom dette ikke har klare ulemper for Kunden, jf. SSA-V pkt. 2.2.6.	M		O
V.22	Rettelsen eller versjonen fra Leverandøren skal leveres med teknisk dokumentasjon og utfyllende tekniske installasjonsveiledning tilpasset den enkelte virksomhets tekniske miljø uavhengig av om det er Kunden som installerer selv eller om Leverandøren gjennomføre installasjonen	M		O

Leverandøren utdypes:

Krav V20

Nye versjoner og programrettelser av Programvaren er omfattet av den årlige vedlikeholdsavgiften. Leverandøren retter feil ved å gjøre rettelser og nye versjoner tilgjengelig for kunder som har betalt årlig vedlikeholdsavgift de siste 12 måneder.

To

Kunden og hver virksomhet har rett til å bestemme hvem som skal installere rettelser og nye versjoner. Dette kan gjøres av virksomheten selv eller en driftsleverandør. Hver virksomhet er selv ansvarlig for å besørge installasjon av programrettelser og nye versjoner. Installasjon av rettelser for A og B feil som leveres som fix eller patch, skal gjøres så raskt som mulig og senest 60 dager etter Leverandøren har tilgjengeliggjort rettelsen, med mindre annet avtales. Leverandøren vil på forespørsel tilby installasjonsbistand, som er tilbudt som en tilleggstjeneste i tjenestekatalogen i bilag 7.

AVTALENS PUNKT 2.2.7 NYE VERSJONER

Krav til vedlikeholdstjenestene				
Krav nr	Beskrivelse	Må/bør	Ut-dype	Svar-kode
V.23	Leverandøren skal jevnlig informere Kunden om nye programvareprodukter og versjoner av programvareprodukter som Leverandøren gjør tilgjengelig på markedet innenfor området sak-/arkiv-/dokumentbehandling.	M		O
V.24	Leverandøren skal informere Kunden om sine utviklingsplaner for produkter og tjenester på området.	M		O
V.25	Alle nye versjoner av standard programvare for sak-/arkiv-/dokumentområdet som Leverandøren gjør tilgjengelig på markedet, skal også gjøres tilgjengelig for Kunden.	M		O
V.26	Ved nye versjoner av standard programvare som gjøres tilgjengelig av Leverandøren skal alle endringer fra forrige versjon av standard programvaren, som får konsekvenser for Kunden, dokumenteres. Dette gjelder konsekvenser både av teknisk art, funksjonell art eller konsekvenser for dokumentasjon.	M		O
V.27	Etter at det er gjennomført en oppgradering hos Kunden av en installasjon av Programvaren til en ny versjon av standard programvare, skal øvrige egenskaper ved Programvaren, inkludert Kundens konfigurasjoner, fungere likt som før oppgraderingen. For de egenskaper som det i dokumentasjonen er beskrevet at endres, skal det i dokumentasjonen fremgå presist hvordan Kundens konfigurasjoner og integrasjoner må håndteres.	M		O
V.28	Når Programvaren oppdateres med nye versjoner, skal spesialtilpasninger for Kunden opprettholdes.	M		O
V.29	Dokumentasjon av nye versjoner skal leveres Kunden innenfor de faste vedlikeholdskostnadene samtidig som versjonen gjøres tilgjengelig for Kunden. Som et minimum skal følgende dokumentasjon følge med ved nye versjoner ved installasjon: • Tekniske endringer • Ny/endret funksjonalitet • Oppdatert systemdokumentasjon • Oppdatert brukerdokumentasjon for de endringer som er gjort • Oppdatert installasjonsveiledning • Hvilke feil som er rettet	M		O

	Dokumentasjon av gjennomført testing og testresultater			
V.30	Dersom nye versjoner av Programvaren krever vesentlige endringer i Kundens infrastruktur eller i basis programvare, som for eksempel nye krav til operativsystem, ny versjon av databaser, MS Office eller lignende, skal dette varsles Kunden minimum 18 måneder i forkant av tilgjengeliggjøring av den nye versjonen, slik at Kunden får tilstrekkelig tid til å planlegge oppgradering av sine løsninger.	M		O
V.31	Alle nye versjoner av standard programvare, inkludert "patcher"/feilrettingsversjoner skal være testet av Leverandøren slik at alle feil er rettet før levering til Kunden.	M		O

AVTALENS PUNKT 2.2.8 YTTERLIGERE UTVIKLING

Krav til vedlikeholdstjenestene				
Krav nr	Beskrivelse	Må/bør	Ut-dype	Svar-kode
V.32	Videreutvikling av programvaren som utvikles for en eller flere virksomhetsinstallasjoner skal kunne benyttes i de andre installasjonene i Oslo kommune etter betingelsene i SSA-T bilag 7 pkt. 5.	M		O
V.33	For tilbudt funksjonalitet og tjenester i SSA-T som Kunden eventuelt velger ikke å bestille under SSA-T, skal Kunden ha rett til å bestille under denne vedlikeholdsavtalen på samme betingelser som i SSA-T.	M		O

AVTALENS PUNKT 9.3 PERSONOPPLYSNINGER

Krav til vedlikeholdstjenestene				
Krav nr	Beskrivelse	Må/bør	Ut-dype	Svar-kode
V.34	Det er i utgangspunktet ikke planlagt at Leverandøren skal behandle personopplysninger på vegne av Kunden i forbindelse med gjennomføring av Avtalen. Dersom det senere blir avtalt at Leverandøren skal behandle personopplysninger på vegne av Kunden i forbindelse med gjennomføring av Leveransen, forplikter Leverandøren seg til å inngå databehandleravtale med Kunden iht. Kundens standard mal for databehandleravtale. Det skal ikke kreves tilleggsvederlag for inngåelse av slik databehandleravtale så lenge ikke den påfører vesentlig merarbeid for Leverandøren.	M		O

ØVRIGE KRAV TIL VEDLIKEHOLDSTJENESTENE

Krav til vedlikeholdstjenestene				
Krav nr	Beskrivelse	Må/bør	Ut-dype	Svar-kode
V.35	Leverandøren skal til enhver tid ha dokumentasjon av hvilken versjon og oppsett/konfigurasjon hver enkelt virksomhet hos Kunden har.	M		O
V.36	Leverandøren skal løpende informere om tilpasninger og erfaringer som gjøres hos andre kunder, som kan ha relevans for Kunden.	M		O
V.37	All dokumentasjon rettet mot sluttbrukere (alle brukergrupper), både i forbindelse med nye versjoner og annen dokumentasjon, skal leveres på norsk.	M		O
V.38	Leverandøren skal på forespørsel videreutvikle og gjøre tilpasninger o.l. i Programvaren i henhold til Kundens fremsatte behov.	M		S
V.39	Så lenge Kunden tilrettelegger for det i sin infrastruktur for Programvaren, skal det være mulig å utføre feilretting over internett dersom Kunden ber om det. <i>Forutsetninger for dette skal beskrives av Leverandøren i bilag 2.</i>	M	X	O
V.40	Kunden skal kunne få innsyn i Leverandørens testprosedyrer og testrapporter dersom Kunden ber om det.	M		O
V.41	Leverandørens vedlikeholdspersonale skal kunne legitimere seg før de gis adgang til Kundens driftslokaler.	M		O
V.42	Leverandøren skal hvert år gjennomføre kvalitetssikring av Kundens bruk av Programvaren dersom Kunden ber om det. Det skal lages en rapport som viser hva som er gjennomgått og hvilke tiltak Leverandør foreslår for å bedre kundens bruk av Programvaren. Leverandøren skal beskrive foreslått innhold i slik kvalitetssikring i bilag 2.	M	X	S
V.43	Kunden skal i spesielle perioder av året kunne be om økt servicenivå mot ekstra vederlag for perioden.	M		S
V.44	Leverandøren skal til enhver tid ha kompetente ressurser tilgjengelig for å utføre sine plikter iht. denne avtalen. Dette inkluderer kompetanse på Kundens løsning inkl. spesialtilpasninger, oppsett og bruksmønstre	M		O

Leverandøren utdyper:

Krav V39

Leverandøren kan utføre feilretting over Internett så lenge virksomheten stiller med de nødvendige tilgangene som trengs for å komme inn på systemet. Leverandøren kan tilby en egen VPN løsning eller benytte en som virksomheten selv foretrekker. Leverandøren er også kjent med bruken av ulike former for fjernoppkoblingstjenester mot klienter og Teamviewer utgjør nå en stor andel av disse.

Krav V42

Hver virksomhet kan bestille bistand til kvalitetssikring av kundens bruk av programvaren. Innhold i kvalitetssikringsbistanden vil, med mindre annet avtales, være:

Konsulent fra ACOS vil gå gjennom rutinedokumenter sammen med systemansvarlig/arkivleder/ andre som har et bevisst forhold til rutinene som er utarbeidet, og hvordan løsningen brukes i praksis. Herunder blant annet:

- Undersøker om det er noe de savner/opplever som tungvint
- Vurdere kompetanse
- Foreslå endringer i rutine
- Foreslå endring i konfigurasjon
- Foreslå tiltak for kompetanseheving
- Vurdere endringer i moduler/produkter

Etter gjennomførte avtalte aktiviteter, vil leverandøren oversende en rapport om tilstanden som er avdekket med eventuelle tiltak for å bedre virksomhetens bruk av Programvaren.

Bistanden er tilbudt som en tilleggstjeneste i tjenestekatalogen i bilag 7.

DEFINISJONER

Under følger en oversikt over definisjoner/beskrivelse av begreper som er aktuelle i denne avtalen.

Begrep	Definisjon / beskrivelse
Produktfeil	Feil/bug som regelmessig kan gjenskapes hos ACOS i samme versjon av produktet/modulen og i samme tekniske "miljø" (versjon av IE, Office, SQL server) som kunden. Feil hos en enkelt bruker eller sporadiske feil vil i første omgang ikke anses som en produktfeil.
Vedlikehold	Med vedlikehold menes endringer i et system for å rette feil eller forbedre ytelsene.
Hovedversjon	En komplett leveranse av Programvaren. Med hver versjon medfølger en oversikt over alle komponenter med tilhørende komponent versjoner. Hovedversjoner lanseres i utgangspunktet en gang pr. kalenderår og inkluderer en større mengde ny funksjonalitet, endringer og forbedringer.
Mellomversjon/-leveranser	Mellomleveranser lanseres mellom hovedversjonene ved behov og inkluderer mindre funksjonalitetsendringer og rettelser
Programrettelse/feilrettingsversjon	Endring i en del av kildekoden i Programvaren. Krever leveranse av ny versjon.
Patch	Ny versjon av Programvaren, med rettelse av et mindre antall kjente feil/mangler og mindre funksjonsendringer/utvidelser
Fix	Ny versjon av Programvaren, med rettelse av et mindre antall kjente problem
Oppgradering	Med oppgradering menes installasjon av nyere versjon, av større eller mindre omfang, av operativsystem og/eller annen programvare.
Spesialtilpasning	Krav i bilag 2 til SSA-T som er besvart med svarkode «S».
Brukerstøtte	Med brukerstøtte menes bistand og veiledning med brukerproblemer

	som ikke kan løses av kundens førstelinje brukerstøtte. Også omtalt som support.
Endringsønske	Et forslag som fremmes for leverandøren, med ønske om endring i eller tillegg til Programvaren, der endringen er basert på savnende funksjonalitet eller nye behov.
Åpningstid	Ytelsene skal utføres på virkedager innenfor tidsrommet kl. 0800 til kl. 1600. Med virkedager menes de dagene som ikke er lørdager, søndager og offentlige høytids- og helligdager, og heller ikke jule- og nyttårsaften.

Avtalens punkt 6.1 Kundens ansvar og medvirkning

LEVERANDØRENS KRAV TIL KUNDEN OG DENNES VIRKSOMHETER

Kunden, virksomhetene og Leverandøren skal legge til rette for at avtalte ytelser kan gjennomføres iht. avtalen. I tillegg forutsetter avtalen at Kunden og virksomhetene oppfyller følgende krav i avtaleperioden:

- Kunden ved Oslo kommune kan oppnevne 2-10 kontaktpersoner som kan rekvirere assistanse. I tillegg kan hver virksomhet oppnevne inntil 5 kontaktpersoner som kan rekvirere assistanse.
- Virksomheten må sørge for leverandørtilgang (jf. Vedlegg 3-2 – Oslo kommunes sentrale tekniske plattform, pkt. 6.2.1 Leverandørtilgang) eller tilsvarende løsning som er tilgjengelig for Leverandøren for feilsøking, slik at Leverandøren kan «logge på» den datamaskinen problemstilling gjelder (fjern-innlogging). Virksomheten skal påse at personalet har fått opplæring som er nødvendig for å utføre de oppgaver Programvaren benyttes til
- Virksomheten skal til enhver tid ha en oppdatert back up (sikkerhetskopi) av data og programvare tilgjengelig og er ansvarlig for at systemdokumentasjon blir vedlikeholdt og forsvarlig oppbevart
- Virksomheten skal ha tilgjengelig IT-personale med grunnkompetanse på den tekniske installasjonen og standard programvare (operativsystem, nettverk, MS Office osv.)
- Virksomheten skal sørge tilgjengeliggjøring av oppdaterte dokumentasjonen for sine brukere
- Virksomheten har ansvaret for at det i avtaleperioden er installert nye versjoner av Programvaren på eget anlegg og senest innen 12 måneder etter at ny versjon er tilgjengeliggjort av Leverandøren. Leverandørens plikt til å opprettholde kompetanse på eldre versjoner er begrenset til forrige versjon i 24 måneder etter ny versjon blir tilgjengeliggjort.
- Virksomheten må avklare med leverandøren før den foretar vesentlige endringer/oppgraderinger i programmer (eksempel ny versjon av operativsystem) relevant for Programvaren. Leverandøren legger ut på Kundeportalen fortløpende hvilke versjoner av relevant programvare som støttes.

Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes

Programvaren som skal vedlikeholdes er definert i SSA-T bilag 1 og bilag 2, med vedlegg.

Programvaren er også omtalt som ACOS WebSak i denne avtalen.

Spesialtilpasninger som omfattes av i vedlikeholdsyttelsen, jf. løsningsbeskrivelse i SSA-T Bilag 2:

Kravnr.	Beskrivelse
F1-5 til og med F1-11 i SSA-T Bilag 1, Vedlegg 1-1 UDE pkt. 3.5 og 3.6.	Integrasjon mot Skoleadministrativt system (Visma Flyt) for UDE. For mer informasjon se tilsvarende kapitler i SSA-T Bilag 2 – Vedlegg 2-1-1 UDE
SSA-T Bilag 1 F.161	Varsel om videresending av journalpost med skjerming. For mer informasjon se svar på krav i SSA-T Bilag 2 – Leverandørens løsningsbeskrivelse
SSA-T Bilag 1 F.221	Integrasjon mellom elektroniske tjenester i Oslo kommune og tilbudt arkivsystem. Pkt. 3.2 i SSA-T Bilag 1. For mer informasjon se svar på krav i SSA-T Bilag 2 – Leverandørens løsningsbeskrivelse
SSA-T Bilag 1 F.232	Integrasjon med HR systemets rekrutteringsmodul. For mer informasjon se svar på krav i SSA-T Bilag 2 – Leverandørens løsningsbeskrivelse
SSA-T Bilag 1 F.248	Løsning for støtte for oppslag av domenenavn i NORID og import til lokalt adresseregister. For mer informasjon se svar på krav i SSA-T Bilag 2 – Leverandørens løsningsbeskrivelse

For hver virksomhet hos Kunden som tilsluttes vedlikeholdsavtalen, utarbeides et tillegg til bilag 3 med beskrivelse av utstyr/programvare som skal vedlikeholdes for hver installasjon av Programvaren hos den enkelte virksomhet.

Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen

Det henvises til bilag 4 i SSA-T for beskrivelse av fremdriftsplan for etablering av vedlikeholdstjenestene.

Avtalen skal tre i kraft for hver virksomhetsinstallasjon etter hvert som hver virksomhet i Oslo kommune godkjenner egen virksomhets leveranse og Programvaren er i produksjon hos virksomheten.

1 AVTALENS PUNKT 4.1 VARIGHET OG OPPSIGELSE

Avtalen gjelder i ett år regnet fra det tidspunktet som fremgår på avtalens side to (oppstartsdato). Avtalen fornyes deretter automatisk for ett år om gangen i inntil 8 år etter siste mulige kjøp gjennom Utviklings- og tilpasningsavtalen, med mindre den sies opp av Kunden med tre måneders varsel. Hver enkelt virksomhet hos Kunden kan tre ut av avtalen med tre måneders varsel.

Leverandøren kan si opp avtalen med 24 måneders varsel og første gang etter fire år.

Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag

1 BRUKERSTØTTE/TELEFONVEILEDNING

Det er et mål at flest mulige henvendelser skal løses ved første gangs henvendelse pr. telefon. Henvendelser som ikke blir løst pr. telefon, skal registreres og følges opp til de blir løst. Ved slike saker skal Kunden motta et saksnummer.

2 FEILRETTING

Etter at Kunden har meddelt feil som Kunden ikke kan løse på egen hånd, skal Leverandøren starte feilsøk og feilrettingsarbeid på det sted som gir raskest og mest effektiv problemløsning, det være seg i Kundens eller Leverandørens lokaler.

2.1. GENERELT OM BEREGNING AV FRISTER

- For A-feil skal arbeid utføres kontinuerlig helt til feilen er rettet og levert Kunden iht. de frister som er avtalt. Timer beregnes fortløpende gjennom hele døgnet. Dersom A-feil meldes etter kl. 16:00, skal fristene beregnes fra kl. 08:00 neste virkedag. Dersom en A-feil rettes med en midlertidig omgåelse av problemet, skal tidsfristene for arbeidet med den permanente feilrettelsen regnes innen ordinær arbeidstid (på lik linje med reglene for B- og C- feil)
- For B- og C-feil skal arbeid utføres innenfor ordinær arbeidstid (kl. 08-16). Beregning av antall timer stoppes kl. 16:00 og starter på nytt å løpe kl 08:00 neste virkedag. Antall timer pr. virkedag er 8 timer.

2.2. PÅBEGYNT SAKSBEHANDLING

Leverandøren skal ha påbegynt saksbehandlingen innen fristene i tabellen nedenfor. Saksbehandlingen regnes som påbegynt når saken er meddelt hos Leverandøren og den er tildelt en ansvarlig saksbehandler. Saken anses som registrert når saken er meddelt leverandøren.

Type frist	A-feil	B-feil	C-feil
Frist for påbegynt saksbehandling	30 min	5 timer	10 virkedager

Leverandøren:

For at leverandøren skal anse saken som registrert og følgelig tildele en ansvarlig behandler, skal virksomhetens registrering være fullført og i tråd med rutine for henvendelser presentert i bilag 2.

2.3. DIAGNOSE FOR FEIL

Responstid for diagnose av feil måles fra det tidspunkt saken er meldt Leverandøren. Med analyse/besvarelse menes en identifikasjon av årsakssammenheng rundt en problemsituasjon.

TS

Type frist	A-feil	B-feil	C-feil
Krav til leveringstid for diagnose av feil	6 timer	12 timer	15 virkedager

2.4. LØSNINGSTID

Løsningstid måles fra det tidspunktet en feil er meldt Leverandøren (feil er registrert) og frem til feilen er rettet, testet og gjort tilgjengelig for Kunden. Dersom det etter installasjon av rettet feil viser seg at feilen vedvarer, skal løsningstiden fortsette kumulativt å løpe.

Type frist	Kritisk (A-feil)	B-feil	C-feil
Krav til løsningstid	Feilretting eller en midlertidig omgåelse av problemet skal leveres Kunden senest innen 12 timer etter at feilen er registrert, slik at Kunden kan fortsette sin bruk av løsningen. Ved midlertidig omgåelse av problemet skal permanent feilrettelse leveres innen 5 virkedager fra feilen ble meldt Leverandøren (feil er registrert)	Feilretting eller en midlertidig omgåelse av problemet skal leveres Kunden senest innen 40 timer etter at feilen er registrert. Ved midlertidig omgåelse av problemet skal permanent feilrettelse leveres innen 10 virkedager fra feilen ble meldt Leverandøren (feil er registrert)	Leveres til neste ordinære leveranse

Ved feil som ikke kan omgås og som medfører at Programvaren ikke kan benyttes som forutsatt, skal påbegynt feilretting fortsette til feilen er rettet, selv om arbeidet vil fortsette utover normal arbeidstid.

Ved retting av kritiske feil skal installasjon dekkes av Leverandøren, dvs enten ved å utføre installasjonen eller ved å bistå Kunden.

2.5. ESKALERING AV FEIL

Rutiner for eskalering:

Når det gjenstår 20 % av avtalt tid før frist for påbegynt saksbehandling, diagnose av feil eller løsningstid for A, B eller C feil utløper, her målt som prosent av totalt antall minutter i en frist, kan saken eskaleres. Både leverandør og kunde kan kreve eskalering.

Når krav om eskalering er fremsatt, skal eskaleringsansvarlig hos begge parter kontaktes. Disse skal så raskt som mulig gjøre en beslutning på om, og eventuelt hvordan, saken skal eskaleres på begge sider og hvordan saken skal håndteres videre.

Eskaleringsnivå 1:

- Forretningsansvarlig Dokumenthåndtering i ACOS: Per Helge Refvik, tlf. 98 21 87 53
- Kunden utpeker ansvarlig, f.eks. systemkoordinator

Det skal rapporteres mellom de eskaleringsansvarlige om status på saken inntil den er løst.

TD

Blir saken ikke løst innen 8 timer for A feil, 2 virkedager for B feil og 5 virkedager for C feil etter eskaleringsnivå 1 har fått saken, kan hver av de eskaleringsansvarlige bringe saken videre til eskaleringsnivå 2:

- Markedsdirektør hos ACOS: Anne Gro Hellsten, tlf. 98 21 87 51
- Kunden utpeker ansvarlig, f.eks. systemeier

Det skal rapporteres mellom de eskaleringsansvarlige om status på saken inntil den er løst.

2.6. FREKVENNS FOR TILBAKEMELDINGER

Når det meldes inn feil skal det gis regelmessige tilbakemeldinger til Kunden på status. Disse meldingene skal inneholde en beskrivelse av hva som er gjort, hvilke hypoteser om årsak og løsning Leverandøren jobber etter, samt en oppdatert plan for det videre arbeidet. Tilbakemeldingene skal sendes til Kunden pr. epost. Meldingene skal sendes til personer hos Kunden som angitt i Bilag 6.

Feilkategori	Frekvens for tilbakemeldinger
A-feil (kritisk feil)	Minimum hver fjerde time og ved endring i status. Første tilbakemelding etter maksimum en time.
B-feil (alvorlig feil)	Hver dag. Første tilbakemelding etter maksimum 8 timer.
C-feil (mindre alvorlig feil)	Rapporteres i månedsrapporten.

Er ikke feilrettingen av en kritisk feil (A-feil) avsluttet innen tidsfristen i pkt 2.4, skal ansvarlig leder hos Leverandøren bli informert og overta ansvaret for den videre feilretting.

2.7. AVTALENS PUNKT 11.4.3 STANDARDISERTE KOMPENSASJONER OG TIMEBOT

Sanksjoner skal spesifiseres og gå til fratrekk på neste faktura for faste vedlikeholdskostnader, uten at Kunden ber om det, jf. faktureringsrutiner i bilag 7. Ved forsinket levering av feilrettelse, jf. pkt. 2.4 skal følgende sanksjoner gjøres gjeldende:

Feilkategori	Sanksjoner dersom avtalte frister ikke nås, jfr pkt 1.2	Varighet
A-feil (kritisk feil)	Kr 2000 pr time	Løper kontinuerlig til feilen er rettet og levert Kunden
B-feil (alvorlig feil)	Kr 4000 pr dag	Løper pr virkedag til feilen er rettet og levert Kunden

Bilag 6: Administrative bestemmelser

1 AVTALENS PUNKT 1.5 PARTENES REPRESENTANTER

Hovedrepresentant for Kunden er Utviklings- og kompetanseetaten eller den person som til enhver tid er delegert myndighet av hovedrepresentant.

Kunden står fritt til å fordele ansvaret for brukerstøtte, drift og vedlikehold internt i organisasjonen.

Melding om feil og bestilling av endring av oppsett på den enkelte virksomhetsinstallasjon kan meldes inn til Leverandøren av representanter fra den enkelte virksomhet. Oppnevning av representanter avtales med Leverandøren.

Leverandøren skal stille på møter dersom Kunden ber om det.

2 AVTALENS PUNKT 2.1.2 SAMHANDLINGSPLAN

Det bør gjennomføres statusmøter minst 2 ganger i året etter Kundens behov. Møtene og annen samhandling bør skje gjennom fast kundekontakt avtalt med hver virksomhet.

Leverandørens samarbeid med 3. part skal gjennomføres uten vederlag for Kunden med mindre annet er avtalt.

Leverandøren skal ha et brukerforum hvor Kunden kan være medlem og kunne komme med innspill til ny funksjonalitet eller andre ønsker. Hvis Kunden blir blant Leverandørens 4 største kunder for den aktuelle standard programvaren, skal Kunden tilbys en sentral rolle i et slikt brukerforum.

SAMARBEID OG LANGSIKTIGHET FOR Å SIKRE MÅLENE TIL OSLO KOMMUNE

Oslo kommune med sine virksomheter er en viktig og strategisk oppdragsgiver og samarbeidspartner for ACOS og vi mener begge parter har mye å tilføre hverandre i et samarbeid.

ACOS utvikler all programvare selv og er et firma som er eid av de ansatte. Dette har gitt stort eierskap til våre produkt og en meget stabil stab. Vi verdsetter høyt det gode og fortløpende samarbeidet vi har med våre kunder, noe som gir optimal videreutvikling av løsningene. Vi ønsker at Oslo kommune og virksomhetene skal bli en spydspiss i dette samarbeidet, da dere har gode mål og innspill som er i tråd med den retning ACOS ønsker å videreutvikle våre løsninger i.

For å forvalte samarbeidet på best mulig måte opprettes det jevnlig og faste møtepunkter mellom Oslo kommune, virksomhetene og ACOS. For å sikre at det i fellesskap jobbes kontinuerlig mot deres mål, samtidig som løsningen skal ivareta deres praktiske behov i hele avtaleperioden, etableres det en «strategisk allianse» mellom oss.

Vi ønsker å samhandle kontinuerlig med Oslo kommune og virksomhetene på flere nivå og har satt opp en plan for dette under. Planen vil bli tilpasset i dialog med dere.

1. Strategisk samarbeid med Oslo kommune og virksomhetene

ACOS ønsker å gjennomføre et eget strategimøte med Oslo kommune hvert år. Det tenkes at dette gjennomføres både med Oslo kommune som avtaleforvalter og med virksomhetene som ønsker å være orientert og involvert i kommende planer for Programvaren. Sentralt i strategimøtet står felles løsningen som tilbys alle virksomheter. Her skal produktstrategi for ACOS gjennomgås i lys av virksomhetenes felles behov og mål, og vi skal i fellesskap avklare hvordan veien videre skal være. På dette møtet vil forretningsansvarlig Per Helge Refvik stille sammen med deltakere i styringsgruppen; leveranseansvarlig og prosjekteier Terje Nes og kundeansvarlig Marianne Venemyr. I tillegg vil andre sentrale ressurser delta ved behov.

2. Operasjonelt samarbeid med den enkelte virksomhet

Teknisk oppfølging

ACOS har tilbudt en driftsmodell basert på lokal installasjon. Med dette menes installasjon hos den enkelte virksomhet eller hos dennes driftsleverandør. For optimal drift av Programvaren er det hensiktsmessig at partene arbeider tett sammen og at våre tekniske ressurser er i jevnlig dialog med tilsvarende ansvarlig hos virksomheten og med ansvarlig for den felles plattformen som virksomhetene kan benytte. ACOS vil tildele dedikerte tekniske ressurser, som har god kjennskap til kommunens felles plattform og virksomhetenes installasjoner og tekniske oppsett. Dette vil bidra til en effektiv utførelse av bistanden som ACOS skal forestå og vil vedvare hele avtaleperioden.

Tilgjengelig support og kundeportal

ACOS er kjent for å ha en svært tilgjengelig og god support. Avtalen inkluderer et ubegrenset forbruk i forhold til brukerstøtte, slik at avtalte ressurser i Oslo kommune og de enkelte virksomhetene vil oppleve en enkel tilgang til vårt Supportsenters og vår ekspertise. Egne support-statusmøter kan også gjennomføres ved behov.

Det viktigste dialogredskapet i vedlikeholdsperioden, er ACOS Kundeportal. Dette er en egen portal med pålogging der ACOS legger ut informasjon om produkt, FAQ, aktuelle nyheter, dokumentasjon, informasjon fra faggruppen, nyhetsbrev og der Kunden og virksomhetene kan melde inn saker og følge sine saker. For mer informasjon om kundeportalen, viser vi til bilag 2.

Statusmøter

ACOS har som mål at Oslo kommune og hver virksomhet skal oppleve at vår programvare og våre tjenester gir en merverdi i en hektisk arbeidsdag. For at dere skal erfare dette er vi, i tillegg til at våre program er fremtidsrettede og fungerer tilfredsstillende, avhengig av at dere får den oppfølgingen og brukerstøtten dere trenger.

Oslo kommune og hver virksomhet vil derfor få en egen ansvarlig kundekontakt hos leverandøren gjennom hele avtaleperioden. Kundeansvarlig vil være raskt tilgjengelig for dere.

Vår kundeansvarlig vil, i tillegg til å delta på strategimøte, ha regelmessig kontakt med dere for å sørge for at begge parter er oppdatert på hva som skjer med programvaren, utvikling og endring hos dere som kan innvirke på samarbeidet eller utnyttelse av produkt, kompetanseheving, saker som fordrer ekstra oppfølging og eventuell annen relevant informasjon.

Kundeansvarlig vil også ta initiativ til jevnlig statusmøter. Med mindre annet avtales skal det gjennomføres halvårslige statusmøter (hvor ett av dem kan være strategimøtet) med følgende agenda:

1. Informasjon fra Oslo kommune eller virksomheten
2. Informasjon fra ACOS
 - Nye muligheter i WebSak og nyheter
3. Brukerstøtte & aktive saker i kundeportalen
4. Nye eller endrede målsettinger, behov eller prosjekt hos kunde eller virksomhet
5. Eventuelt

Annen møtehyppighet og agenda kan avtales.

Gjennom statusmøter og strategimøtet etableres jevnlig møtearenaer med Oslo kommune og virksomhetene, og oppfølging av dere som kunde. Dersom behov tilsier tettere dialog, vil dette bli avtalt med kundeansvarlig.

3. Generelt samarbeid med den enkelte virksomhet

ACOS jobber tett sammen med kundene våre for å få til gode møteplasser for samhandling, informasjonsdeling, innspill og erfaringsutveksling i driftsfasen og vedlikeholdsfasen. Hvert år gjennomfører vi en rekke aktiviteter for å sikre våre kunder at løsningene utvikler seg i tråd med ønsker og forventinger hos kundene og for å gi faglig påfyll. Gjennom disse møteplassene kan Oslo kommune og deres virksomheter møte andre brukere av programvaren og få nyttige innspill og erfaringsutveksling.

Aktiviteter vi gjennomfører er:

- ACOS Brukerseminar
ACOS arrangement årlig en stor fagkonferanse med ca. 400 deltakere over 2 dager, med over 40 faglige foredrag
- ACOS Fagdager
ACOS arrangerer årlig 5-7 regionale FAGdager ulike steder i landet med faglig innhold
- ACOS Temadager
ACOS arrangerer årlig temadager forskjellige steder i landet med ulike aktuelle tema
- Fagseminarer
ACOS deltar i løpet av året på en rekke faglige seminarer og konferanser som for eksempel Arkivråds høstkonferansen, NOKIOS, e-kommune konferansen både som deltaker og med faglig innlegg
- Faggruppemøter
ACOS har egen faggruppe pr. forretningsområde som samles ca. 3 ganger i året for å prioritere og delta i videreutviklingen av løsningene. Valget av representanter gjøres på ACOS Brukerseminar og vi håper Oslo kommune vil melde deres interesse. ACOS har ikke anledning til å påvirke valget av faggruppens representanter utover å komme med forslag til nye medlemmer, så Oslo kommune må selv stille til valg dersom dere ønsker å delta der.
- Kurs
ACOS setter årlig opp en bred kurskatalog bestående av ulike relevante kurs. Eksempler er systemadministratorkurs, saksbehandlerkurs, arkivarkurs og kurs i tekstmalers.

- Kundetilfredshetsundersøkelse
Årlig sendes det ut kundetilfredshetsundersøkelse til over 2 500 respondenter som gir viktige innspill og tilbakemeldinger til forbedring og videreutvikling av ACOS som leverandør og samarbeidspartner.
- Nyhetsbrev
ACOS sender ut elektroniske informasjonsbrev til våre kunder flere ganger i året. I nyhetsbrevet informeres det om programvaren, om leveranser og prosjekt som leverandøren mener er av interesse for øvrige kunder, om endringer i markedet og det offentlige Norge som påvirker oss, om bistand som tilbys, eksterne prosjekt og arrangement vi deltar på og om våre egne arrangement.
- Nasjonale prosjekter
ACOS deltar i en rekke nasjonale prosjekt på vegne av våre kunder for å sikre at endringer som kommer blir tatt inn i produktet og at løsningen støtter nye nasjonale føringer. Som en av de viktigste aktørene i markedet deltar vi i en rekke fora og får førstehåndskunnskap om endringer i standarder, er med å drive frem nye arkitekturskisser og implementerer dette på vegne av våre kunder i løsningene i tett dialog med vår faggruppe.

Strategimøtet og statusmøtene presentert i foregående punkt 1 og 2 over, er skreddersydd for Oslo kommune og virksomhetene og vil bli gjennomført kun for dere. Disse tilbys som en del av vedlikeholdsavgiften dere betaler for Programvaren.

Øvrige aktiviteter (generelt samarbeid) er aktiviteter ACOS tilbyr alle kunder som en felles møtearena. Disse kan Oslo kommune og kommunens virksomheter melde seg på etter eget ønske, slik som øvrige kunder gjør. Informasjon om kundearrangementene gis gjennom vårt nyhetsbrev, kundeportalen og vår nettside.

ACOS har tro på at alle de overnevnte tiltakene, aktivitetene og dette samarbeidet vil bidra til en gevinstrealiserende fornyelse av deres IT-system med bakgrunn i ACOS WebSak som nytt sak- og arkivsystem.

3 AVTALENS PUNKT 2.2.2 RAPPORTERING OM UTFØRT VEDLIKEHOLD

Leverandøren skal i løpet av 5 virkedager etter hvert månedsskifte rapportere til Kuden realisert nivå på avtalte tjenester for perioden. Følgende skal som et minimum rapporteres:

- Innmeldte, løste og utestående feil totalt for Kunden fordelt på type hendelse/feiltype
- Innmeldte, løste og utestående feil fordelt pr. virksomhet hos Kunden fordelt på type hendelse/feiltype
- For hver A- og B-feil innmeldt skal det fremkomme tidsbruk fordelt på hhv påbegynt saksbehandling jfr Bilag 5 pkt 2.2, diagnose for feil jfr Bilag 5 pkt 2.3, og løsningsstid jfr Bilag 5 pkt 2.4.

Leverandøren:

ACOS vil benytte egen kundeportal og kundeoppfølgingssystem som grunnlag for avtalt rapportering. Rapportene vil bli overlevert elektronisk, omfatte overnevnte informasjon og være i tråd med rutine for rapportering som spesifisert i bilag 7 kap. 5. Formatet på rapportene vil være basert på det leverandøren til enhver tid anser som mest hensiktsmessig, med utgangspunkt i tilgjengelig verktøy og informasjon og i samsvar med kundens krav til rapportering.

4 AVTALENS PUNKT 2.2.4 BRUKERSTØTTE

BESKRIVELSE AV BRUKERSTØTTEYTELSEN

Med brukerstøtte menes bistand og veiledning til å avhjelpe brukervanskeligheter med Programvaren som ikke gjelder feil i systemet. Brukerstøtte er avtalt som en fastpriset årlig ytelse med ubegrenset antall henvendelser, der virksomheten selv er ansvarlig for 1. linje brukerstøtte.

Kontakt etableres ved å registrere en henvendelse på Kundeportalen. Det er avtalte personer hos Kunden og virksomheten som kan be om assistanse. For informasjon om rutinen for henvendelse til Leverandøren for å melde feil eller be om brukerstøtte, se bilag 2.

Kunden og hver virksomhet kan henvende seg til Leverandøren hele døgnet via Kundeportalen. Tjenesten Kundeportal benyttes til blant annet:

- Brukerstøtte
- Registrering av systemfeil
- Nyheter om Programvaren, nye versjoner og annen produktinformasjon
- Informasjon om og nedlasting av nye programversjoner, patcher og fixer
- Tilgjengeliggjøring av oppdatert dokumentasjon
- Orientering om nyheter og annen relevant informasjon
- Mine saker, oversikt over innmeldte saker for virksomheten
- Kunngjøring av Leverandørens arrangement
- FAQ (Frequently asked questions)

Krav til kompetanse hos nøkkelpersoner som skal henvende seg til leverandøren

Ansatte fra virksomheten som skal ha ansvar for support internt og kontakte ACOS supportsenter, må ha generelt god datakunnskap, herunder spesielt god Office-/Word-kunnskap (viderekommende nivå), samt forståelse for databaser, scripting med mer. De må også ha kunnskap om egne arkiv- og saksbehandlingsrutiner og saksprosesser, samt offentlighetsloven, forvaltningsloven, personopplysningsloven og arkivloven der det er relevant. De bør også ha god kunnskap om Noark standarden. Disse nøkkelpersonene skal ha gjennomført systemansvarlig kurs, samt fortrinnsvis også arkivarkurs og/eller saksbehandlerkurs i Programvaren.

Avtalens punkt 5.4 Lønns- og arbeidsvilkår

Det bekreftes med dette at lønns- og arbeidsvilkår for Leverandørens ansatte som medvirker til oppfyllelse av kontrakten, ikke er i strid med tariffavtaler, regulativ eller det som er normalt for vedkommende fagprofesjon. Alle ansatte har egne arbeidsavtaler med ACOS som regulerer ansettelsesforholdet i henhold til gjeldende lover.

Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser

1 VEDERLAG, JF. AVTALENS PUNKT 8.1

Kunden skal ikke betale for reise-, diettkostnader, lunsjpauser eller reisetid for reiser for Leverandørens personell til Kundens lokaler i Oslo, eller mellom Leverandørens eller hans underleverandørers lokaler. I særskilte tilfeller kan Kunden dekke slike kostnader, dette skal forhåndsavtales og dekkes etter satsene i Statens reiseregulativ, og i så fall skal reisetid dekkes etter halv timesats.

Kunden skal ikke betale overtidstillegg dersom tjenesten må utføres utenfor normal arbeidstid (kl. 08-16).

De virksomheter som ønsker å tilslutte seg denne avtalen og som på et tidligere tidspunkt har inngått SSA-V avtale med ACOS på Programvaren, kan etter avtale gå over til denne vedlikeholdsavtalen. Gjeldende vedlikeholdsavtale for den enkelte virksomhet må sies opp av virksomheten i tråd med vilkår for oppsigelse i den respektive avtale, før ny avtale kan tre i kraft.

2 ENHETSPRISER

Leverandøren skal fylle ut nedenstående tabell. Tabellen skal inneholde alle produktene som Leverandøren har tilbudt Kunden, jf. SSA-T bilag 7. Det skal settes opp en linje for hvert produkt. I kolonnen "enhetspris" skal det oppgis prisen for årlig vedlikehold for én lisensenhhet av produktet.

Utgangspunkt for årlig avgift for vedlikehold og brukerstøtte baseres på det antall lisenser av Programvaren som virksomheten har anskaffet, jf. SSA-T Bilag 7.

Følgende årlige avgifter gjelder for brukere av Programvaren:

Produkt nr.	Produkt navn/beskrivelse	Lisens enhet (bruker, server, annet)	Enhetspris (årlig avgift pr lisens enhet)
Årlig vedlikeholdsavgift:			
11000	Programvaren ACOS WebSak	Pr. bruker	Kr 375
11042	Integrasjon mot Skoleadministrativt system (Visma Flyt)	Pr. virksomhet (UDE)	Kr. 137 500
Årlig brukerstøtteavgift i garantiperioden:			
21000	Brukerstøtte, 2. linje	Pr. virksomhet	Kr. 50 000
Årlig brukerstøtteavgift etter garantiperioden:			
21000	Brukerstøtte, 2. linje	Pr. virksomhet	Kr. 30 000

Vedlikeholdsytselen omfatter vedlikehold av leverandørens standard programvare og spesialtilpasninger som spesifisert i avtalens bilag 3 og i SSA-T Bilag 2 og 7.

Dersom den enkelte virksomhet ikke ønsker å inngå årlig fastavtale om brukerstøtte, kan det avtales en brukerstøtteavtale basert på fortløpende forbruk. En slik avtale tilsier at virksomheten faktureres

pr. henvendelse og for hver påbegynte halvtime. Pris pr. time er kr. 1200 og det faktureres for minimum 30 minutter pr. henvendelse.

3 FAST ÅRLIG VEDLIKEHOLDSPRIS PR. VIRKSOMHET

For hver av virksomhetene som er med i prisskjemaet (vedlegg 7-1) og SSA-T bilag 7, dvs. UDE, UKE, EBY, OBY og EHS-sektoren, fylles tabeller med vedlikeholdspriser ut, og total sum skal omfatte fast årlig pris for vedlikeholdstjenestene og brukerstøtte for den enkelte virksomhet. Total sum for hver virksomhet skal overføres til prisskjemaet (vedlegg 7-1). I kolonnen "Årlig vedlikeholdspris for virksomheten" skal enhetspris multipliseres med antall enheter som Leverandøren har satt opp i SSA-T Bilag 7. Denne summen danner grunnlag for beregning av vedlikeholdsprisen.

I garantiperioden skal det være redusert pris, da feilretting som omfattes av garantien skal være vederlagsfri.

3.1 PRIS FOR VEDLIKEHOLD FOR UDE

Produktnr (hentes fra SSA-T, bilag 7)	Produktnavn (hentes fra SSA-T, bilag 7)	Enhets- pris (hentes fra punkt 2 ovenfor)	Antall lisenser (hentes fra SSA-T, bilag 7)	Årlig vedlike- holdspris pr. produkt for virksomheten	Prosent reduksjon i garanti- perioden
1001	Programvaren ACOS WebSak	Kr 375	1830	Kr 686 250	30 %
	Integrasjon mot Skoleadmini- strativt system (Visma Flyt)	Kr 137 500	1	Kr. 137 500	30 %
Sum				Kr 823 750	

Tabellen nedenfor fylles ut med total vedlikeholdspris i garantiperioden, pris for brukerstøtte og summerte priser for virksomheten. De summerte prisene skal overføres til angitt post i prisskjemaet (vedlegg 7-1).

Årlig priselement	Pris i kr	Post i prisskjemaet
Pris for vedlikehold i garantiperioden	Kr 576 625	
Pris for brukerstøtte i garantiperioden	Kr 50 000	
Total pris for faste tjenester for virksomheten i garantiperioden	Kr 626 625	18

Tabellen nedenfor fylles ut med total årlig vedlikeholdspris etter garantiperioden, årlig pris for brukerstøtte og summerte priser for virksomheten. De summerte prisene skal overføres til angitt post i prisskjemaet (vedlegg 7-1).

Årlig priselement	Pris i kr	Post i prisskjemaet
Årlig pris for vedlikehold etter garantiperioden	Kr 823 750	
Årlig pris for brukerstøtte etter garantiperioden	Kr 30 000	
Total årlig pris for faste tjenester for virksomheten etter garantiperioden	Kr 853 750	19

I tillegg oppgis som opsjon årlig vedlikeholdspris for «sitelisens» for UDE i og etter garantiperioden. Disse prisene er en opsjon og tas ikke med i prisevalueringen:

Årlig pris vedlikehold sitelisens (i garantiperioden): kr 743 750

Årlig pris vedlikehold sitelisens (etter garantiperioden): kr 1 062 500

I foregående årlig vedlikeholdsavgift for «sitelisens» for UDE, er vedlikehold av *Integrasjon mot Skoleadministrativt system (Visma Flyt)* inkludert i avgiften.

3.2 PRIS FOR VEDLIKEHOLD FOR UKE

Produktnr (hentes fra SSA-T, bilag 7)	Produktnavn (hentes fra SSA-T, bilag 7)	Enhets- pris (hentes fra punkt 2 ovenfor)	Antall lisenser (hentes fra SSA-T, bilag 7)	Årlig vedlike- holdspris pr. produkt for virksomheten	Prosent reduksjon i garanti- perioden
1001	Programvaren ACOS WebSak	Kr 375	244	Kr 91 500	30 %
					%
Sum				Kr 91 500	

Tabellen nedenfor fylles ut med total vedlikeholdspris i garantiperioden, pris for brukerstøtte og summerte priser for virksomheten. De summerte prisene skal overføres til angitt post i prisskjemaet (vedlegg 7-1).

Årlig priselement	Pris i kr	Post i prisskjemaet
Pris for vedlikehold i garantiperioden	Kr 64 050	
Pris for brukerstøtte i garantiperioden	Kr 50 000	
Total pris for faste tjenester for virksomheten i garantiperioden	Kr 114 050	28

Tabellen nedenfor fylles ut med total årlig vedlikeholdspris etter garantiperioden, årlig pris for brukerstøtte og summerte priser for virksomheten. De summerte prisene skal overføres til angitt post i prisskjemaet (vedlegg 7-1).

Årlig priselement	Pris i kr	Post i prisskjemaet
Årlig pris for vedlikehold etter garantiperioden	Kr 91 500	
Årlig pris for brukerstøtte etter garantiperioden	Kr 30 000	
Total årlig pris for faste tjenester for virksomheten etter garantiperioden	Kr 121 500	29

Tp

3.3 PRIS FOR VEDLIKEHOLD FOR EBY

Produktnr (hentes fra SSA-T, bilag 7)	Produktnavn (hentes fra SSA-T, bilag 7)	Enhets- pris (hentes fra punkt 2 ovenfor)	Antall lisenser (hentes fra SSA-T, bilag 7)	Årlig vedlike- holdspris pr. produkt for virksomheten	Prosent reduksjon i garanti- perioden
1001	Programvaren ACOS WebSak	Kr 375	121	Kr 45 375	30 %
					%
Sum				Kr 45 375	

Tabellen nedenfor fylles ut med total vedlikeholdspris i garantiperioden, pris for brukerstøtte og summerte priser for virksomheten. De summerte prisene skal overføres til angitt post i prisskjemaet (vedlegg 7-1).

Årlig priselement	Pris i kr	Post i prisskjemaet
Pris for vedlikehold i garantiperioden	Kr 31 763	
Pris for brukerstøtte i garantiperioden	Kr 50 000	
Total pris for faste tjenester for virksomheten i garantiperioden	Kr 81 763	38

Tabellen nedenfor fylles ut med total årlig vedlikeholdspris etter garantiperioden, årlig pris for brukerstøtte og summerte priser for virksomheten. De summerte prisene skal overføres til angitt post i prisskjemaet (vedlegg 7-1).

Årlig priselement	Pris i kr	Post i prisskjemaet
Årlig pris for vedlikehold etter garantiperioden	Kr 45 375	
Årlig pris for brukerstøtte etter garantiperioden	Kr 30 000	
Total årlig pris for faste tjenester for virksomheten etter garantiperioden	Kr 75 375	39

3.4 PRIS FOR VEDLIKEHOLD FOR OBY

Produktnr (hentes fra SSA-T, bilag 7)	Produktnavn (hentes fra SSA-T, bilag 7)	Enhets- pris (hentes fra punkt 2 ovenfor)	Antall lisenser (hentes fra SSA-T, bilag 7)	Årlig vedlike- holdspris pr. produkt for virksomheten	Prosent reduksjon i garanti- perioden
1001	Programvaren ACOS WebSak	Kr 375	170	Kr 63 750	30 %
					%
Sum				Kr 63 750	

Tabellen nedenfor fylles ut med total vedlikeholdspris i garantiperioden, pris for brukerstøtte og summerte priser for virksomheten. De summerte prisene skal overføres til angitt post i prisskjemaet (vedlegg 7-1).

Årlig priselement	Pris i kr	Post i prisskjemaet
Pris for vedlikehold i garantiperioden	Kr 44 625	
Pris for brukerstøtte i garantiperioden	Kr 50 000	
Total pris for faste tjenester for virksomheten i garantiperioden	Kr 94 625	48

Tabellen nedenfor fylles ut med total årlig vedlikeholdspris etter garantiperioden, årlig pris for brukerstøtte og summerte priser for virksomheten. De summerte prisene skal overføres til angitt post i prisskjemaet (vedlegg 7-1).

Årlig priselement	Pris i kr	Post i prisskjemaet
Årlig pris for vedlikehold etter garantiperioden	Kr 63 750	
Årlig pris for brukerstøtte etter garantiperioden	Kr 30 000	
Total årlig pris for faste tjenester for virksomheten etter garantiperioden	Kr 93 750	49

TP

3.5 PRIS FOR VEDLIKEHOLD FOR EHS-SEKTOREN

Produktnr (hentes fra SSA-T, bilag 7)	Produktnavn (hentes fra SSA-T, bilag 7)	Enhets- pris (hentes fra punkt 2 ovenfor)	Antall lisenser (hentes fra SSA-T, bilag 7)	Årlig vedlike- holdspris pr. produkt for virksomheten	Prosent reduksjon i garanti- perioden
1001	Programvaren ACOS WebSak	Kr 375	2000	Kr 750 000	30 %
					%
Sum				Kr 750 000	

Tabellen nedenfor fylles ut med total vedlikeholdspris i garantiperioden, pris for brukerstøtte og summerte priser for virksomheten. De summerte prisene skal overføres til angitt post i prisskjemaet (vedlegg 7-1).

Årlig priselement	Pris i kr	Post i prisskjemaet
Pris for vedlikehold i garantiperioden	Kr 525 000	
Pris for brukerstøtte i garantiperioden	Kr 50 000	
Total pris for faste tjenester for virksomheten i garantiperioden	Kr 575 000	58

Tabellen nedenfor fylles ut med total årlig vedlikeholdspris etter garantiperioden, årlig pris for brukerstøtte og summerte priser for virksomheten. De summerte prisene skal overføres til angitt post i prisskjemaet (vedlegg 7-1).

Årlig priselement	Pris i kr	Post i prisskjemaet
Årlig pris for vedlikehold etter garantiperioden	Kr 750 000	
Årlig pris for brukerstøtte etter garantiperioden	Kr 30 000	
Total årlig pris for faste tjenester for virksomheten etter garantiperioden	Kr 780 000	59

4 PRISER PÅ ØVRIGE TJENESTER/YTELSE

Utvidet servicenivå, jf. krav V.43 i bilag 1

Utvidet servicenivå kan avtales for begrensede perioder. ACOS sender tilbud på forespørsel og spesifikasjon fra kunden.

Leie av kurslokaler hos Leverandøren

Kurslokale – leie	Pris pr. enhet
Leie av kurslokale hos Leverandøren	Pris pr dag: kr 2000,-

Leverandøren har et eget kursrom tilgjengelig for leie. Kursrommet rommer inntil 12 kursdeltakere. Leiepris inkluderer kaffe og te. Lunsj kommer i tillegg og kan kjøpes i bygget's kantine av deltakerne selv eller ACOS kan bestille lunsj til kr. 200,- pr. kursdeltaker.

4.1 TIMEPRISER

Konsulentkategori	Erfaring	Timepris
Juniorkonsulent	Inntil 5 års erfaring	Kr 1000
Konsulent	5-10 års erfaring	Kr 1100
Seniorkonsulent	Mer enn 10 års erfaring	Kr 1200

4.2 OPPLÆRING

Kunden skal kunne kjøpe følgende kurstyper fra Leverandøren ved behov.

Kolonne nr.	1	2	3	4
Målgruppe	Kurstype, jf. bilag 1 pkt. 5.2.1	Kursets varighet (ant. dager)	Anbefalt maks ant. deltagere pr kurs	Pris pr kurs gjennomført i kundens lokaler
Prosjektressurser	Klasseromsundervisning. Kurs beskrevet i pkt. 5.2.1 i SSA-T Bilag 2 – Leverandørens løsningspesifikasjon	1 dag	10	Kr 11 000
Opplæring av superbrukere	Klasseromsundervisning. Kurs beskrevet i pkt. 5.2.1 i SSA-T Bilag 2 – Leverandørens løsningspesifikasjon	2 dager	10	Kr 22 000
Opplæring av saksbehandlere/ledere (utvidet grunnkurs)	Klasseromsundervisning. Kurs beskrevet i pkt. 5.2.1 i SSA-T Bilag 2 – Leverandørens løsningspesifikasjon <i>For opplæring av et stort antall sluttbrukere, kan alternative kursformer tilbys. Eksempelvis storsal/ storskjerm opplæring kombinert med</i>	1 dag	10	Kr 11 000

	<i>bruk av videoguider</i>			
Opplæring av arkivpersonell	Klasseromsundervisning. Kurs beskrevet i pkt. 5.2.1 i SSA-T Bilag 2 – Leverandørens løsningspesifikasjon	2 dager	10	Kr 22 000
Opplæring av system-administratorer	Workshop. Kurs beskrevet i pkt. 5.2.1 i SSA-T Bilag 2 – Leverandørens løsningspesifikasjon	2 dager	10	Kr 22 000
Opplæring i dokumentmaler	Workshop. Kurs beskrevet i pkt. 5.2.1 i SSA-T Bilag 2 – Leverandørens løsningspesifikasjon	2 dager	10	Kr 22 000
Ekstra opplæring i dokumentmaler for ACOS Møte	Workshop. Kurs beskrevet i pkt. 5.2.1 i SSA-T Bilag 2 – Leverandørens løsningspesifikasjon	1 dag	10	Kr 11 000
Opplæring i konfigurasjon av ACOS Møte	Workshop. Kurs beskrevet i pkt. 5.2.1 i SSA-T Bilag 2 – Leverandørens løsningspesifikasjon	1 dag	10	Kr 11 000
Opplæring i møte- og utvalgshåndtering (ACOS Møte)	Klasseromsundervisning. Kurs beskrevet i pkt. 5.2.1 i SSA-T Bilag 2 – Leverandørens løsningspesifikasjon	1 dag	10	Kr 11 000
Opplæring for plan- og byggesaksbehandlere	Klasseromsundervisning. Kurs beskrevet i pkt. 5.2.1 i SSA-T Bilag 2 – Leverandørens løsningspesifikasjon	1 dag	10	Kr 11 000
Opplæring i konfigurasjon av ACOS Arbeidsflyt	Workshop. Kurs beskrevet i pkt. 5.2.1 i SSA-T Bilag 2 – Leverandørens løsningspesifikasjon	2 dager	10	Kr 22 000
Opplæring av teknisk og driftspersonell	Workshop. Kurs beskrevet i pkt. 5.2.1 i SSA-T Bilag 2 – Leverandørens løsningspesifikasjon	1 dag	10	Kr 11 000
Introduksjon i løsningen for saksbehandlere/ Ledere	Storsal Kurs beskrevet i pkt. 5.2.1 i SSA-T Bilag 2 – Leverandørens løsningspesifikasjon	2 timer	100	Kr 4 000
Opplæring av saksbehandlere og ledere (grunnkurs)	Klasseromsundervisning. Kurs beskrevet i pkt. 5.2.1 i SSA-T Bilag 2 – Leverandørens løsningspesifikasjon	0,5 dag	10	Kr 6 000

Det skal også oppgis enhetspris for leie av kurslokaler pr dag hos Leverandøren for gjennomføring av opplæring av kundens personell:

Leie av kurslokale hos Leverandøren:	Pris pr dag: kr 2000
Maks antall deltakere pr. dag:	Ant. deltagere: 10-12

5 FAKTURERINGSRUTINER OG BETALINGSBETINGELSER, JF. AVTALENS PUNKT 8.2

Overordnet rutine for rapportering og fakturering

- Innen 5 arbeidsdager etter utløpet av hver måned skal Leverandøren levere Kunden månedsrapporter for leverte vedlikeholdstjenester (faste og tilleggstjenester), målinger av tjenestenivåer og eventuelle andre forhold som er avtalt skal være med i månedsvis rapportering. Det skal utarbeides én slik månedsrapport pr. virksomhet hos Kunden som er tilknyttet avtalen.
- Kunden skal innen 5 arbeidsdager godkjenne månedsrapporten med mindre det påpekes forhold som gjør at rapporten ikke kan godkjennes.
- Når Kunden har godkjent månedsrapporten for en virksomhet, skal Leverandøren utstede faktura for virksomheten innen 3 arbeidsdager, med kostnader for leverte tjenester fratrasket eventuelle påløpte refusjoner for den aktuelle måneden (jf. bilag 5).

Det kan avtales nærmere detaljer om rutiner for rapportering og fakturering, og om hva som skal fremkomme i månedsrapporter og fakturagrunnlag.

Forfall skal settes til 30 dager etter faktureringsdato.

Leverandøren plikter å sende elektroniske fakturaer i Elektronisk handelsformat (EHF) fra dato for kontraktsinngåelse. Som Leverandør må det inngås en egen avtale med et aksesspunkt.

Dersom Leverandøren ikke oppfyller kravet til e-faktura påløper et gebyr pålydende kroner 100,- per faktura Kunden mottar på papir. Det skal utstedes månedlig kreditnota pålydende kroner 100,- for hver faktura Kunden mottar på papir.

Brukerstøtteavgiften starter ved idriftsettelse av Programvaren hos den enkelte virksomhet.

6 AVTALENS PUNKT 2.2.10 TILLEGGSTJENESTER

Leverandørens tjenestekatalog:

Kunden og virksomhetene kan gjennom denne avtalen bestille bistand som går utover avtalte ytelser for vedlikehold og brukerstøtte for ACOS Programvare. Slik bistand blir fakturert som tilleggsarbeid iht. avtalte timespris, jf. pristabell i foregående pkt. 4.1, med mindre annet avtales. Eksempler på tilleggsytelser er:

- **Feilhåndtering utover Leverandørens Programvare**
Avtalen omfatter ikke bistand vedrørende feil som skyldes andre applikasjoner enn Leverandørens Programvare (for eksempel MS Office, eksterne fagsystem m.m.) eller der henvendelsen skyldes andre forhold enn feil i selve Programvaren.

72

- **Installering av nye versjoner og rettelser**
- **Testing av Kundens infrastruktur**
Testing av Kundens infrastruktur og rapportering kan foretas av Leverandøren på forespørsel fra Kunden.
- **Preventivt vedlikehold gjennom Helsesjekk av virksomhetens database**
Bistanden er beskrevet i bilag 2. Pris pr. helsesjekk/databasekontroll er kr. 25.000,-.
- **Bistand for kvalitetssikring av Kundens bruk av Programvaren**
Leverandøren gjennomfører kvalitetssikring av Kundens bruk av Programvaren, inkludert en rapport som viser hva som er gjennomgått og hvilke tiltak Leverandør foreslår for å bedre kundens bruk av Programvaren, jf. bilag 2. Erfaring tilsier at slik bistand kan estimeres til ca. 25 timer, men må tilpasses kundens konkrete forespørsel.

Pris for videreutvikling/tilpasninger skal så langt som mulig angis som en fast pris, eventuelt som et prisoverslag, basert på de timepriser som er oppgitt i vedlikeholdsavtalen. Dersom arbeid kan gå ut over de prisoverslag eller estimater som er gitt Kunden, skal Leverandøren varsle Kunden om overskridelsene så tidlig som mulig og før kostnadene påløper.

7 VEDERLAG FOR UTVIKLING AV TILLEGG TIL STANDARD PROGRAMVARE

I avtaleperioden kan det hos én eller flere av virksomhetene i Oslo kommune identifiseres behov for utvikling av tillegg til standard programvare. Eksempler på det kan være integrasjon med andre systemer, integrasjon med offentlige felleskomponenter, registre eller fellestjenester, eller andre tillegg. I slike tilfeller har Kunden rett til å velge mellom følgende modeller:

- a. Kunden investerer i utviklingsarbeidet – engangsbetaling for timebasert arbeid
Betale for utviklingsarbeidet for tillegget iht. avtalte timepriser. Kunden får i så fall rett til å bruke tillegget i alle deler av sin virksomhet uten ytterligere vederlag. Tillegget skal omfattes av vedlikeholdsavtalen mot samme prosentpåslag som vedlikeholdsprisene for øvrig, og beregningsgrunnlaget for Kundens totale virksomhet skal være dette engangsvederlaget som betales for Leverandørens timebaserte arbeid.
- b. Leverandøren investerer i utviklingsarbeidet – lisensbetaling
Leverandøren skal i så fall gi et tilbud på lisenspriser, lisensbetingelser og vedlikeholds-betingelser for tillegget.
- c. Kunden investerer i utviklingsarbeidet – alternativ leverandør
Kunden kan utvikle tillegget selv, enten basert på egne eller innleide utviklere, eller få en tredjepart som alternativ leverandør til å utvikle tillegget, gjennom bruk av programvarens integrasjonsgrensesnitt.

Leverandøren skal oppgi eventuelle forbehold til dette punktet, eller oppgi alternative prismodeller for slike situasjoner.

Vedlikehold på fremtidig utvikling av tillegg til standard programvare

Avtalen inkluderer leverandørens standard grensesnitt for integrasjon, jf. bilag 2. Dersom disse standard integrasjonsgrensesnittene benyttes uten modifikasjon i nye/fremtidige tillegg til

Programvaren i løpet av avtaleperioden, er vedlikeholdet av disse integrasjonsgrensesnittene dekket av vedlikeholdet inngått på Programvaren.

For spesialtilpasninger/tillegg der det ikke benyttes leverandørens standard integrasjonsgrensesnitt eller der disse tilpasses virksomheten, kan virksomheten velge om tilpasningen skal vedlikeholdes på timesbasis eller gjennom en fast årlig avtale. Vedlikehold på timesbasis utføres fortløpende etter avtale, hver påbegynte time faktureres og pris pr. time er kr. 1200. Ved årlig avtale for vedlikehold, skal grunnlaget for beregning av vedlikeholdsavgiften være avtalt omfang/pris av tilpasningen i tråd med alternative prismodeller i SSA-K Bilag 7 pkt. 5. Det regnes 25 % vedlikehold på avtalt grunnlag/pris.

Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten

Punkt i den generelle avtaleteksten	Erstattes med
Kapittel 1.1	<u>Nytt annet avsnitt med etterfølgende avsnitt:</u> Med Kunde i denne avtalen menes Oslo kommune. Vedlikeholdsavtalen følger av leveranse levert etter SSA-T <avtalens navn> Kunden vil ha en sentral enhet for koordinering av avtaleforvaltningen for standard programvare på vegne av hele Oslo kommune. I tillegg vil hver virksomhet som omfattes av vedlikeholdsavtalen ha direkte samhandling med Leverandøren om installasjoner av standard programvare i sin virksomhet. Det vil etableres rutiner og retningslinjer for å presisere hvem hos Kunden som har hvilke fullmakter på vegne av Kunden i forbindelse med de ulike delene av avtalens plikter og rettigheter. Ved utløsning av opsjon etter SSA-T vil hver enkelt virksomhet i Oslo kommune kunne utløse denne avtalen, og vil ut i fra det ha et selvstendig avtaleforhold etter denne avtalen.
Kapittel 4.2.	<u>Tredje avsnitt ny annen setning:</u> Med årlig vederlag menes det avtalte årlige vederlaget for den enkelte virksomhet i Oslo kommune.
Kapittel 5.4	<u>Punkt 5.4 Lønns- og arbeidsvilkår erstattes i sin helhet med:</u> For avtaler som omfattes av forskrift 8. februar 2008 nr. 112 om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter gjelder følgende: Leverandør og underleverandører plikter å ha lønns- og arbeidsvilkår som ikke er dårligere enn det som følger av arbeidsmiljølovgivning, gjeldende allmenngjøringsforskrifter eller gjeldende landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje. Dette gjelder bare for arbeidstakere som direkte medvirker til oppfyllelse av Leverandørs forpliktelser under avtalen. Leverandør plikter å ha tilsvarende kontraktsbestemmelse i sine kontrakter med underleverandører og skal gjennomføre nødvendig kontroll hos sine underleverandører for å påse at plikten overholdes. Dersom det er grunn til å tro at kravet til lønns- og arbeidsvilkår ikke etterleves, har Oppdragsgiver rett til å holde tilbake deler av kontraktssummen til det er dokumentert at forholdet var, eller er brakt, i orden. Summen som blir holdt tilbake skal tilsvare ca. 2 ganger besparelsen for arbeidsgiveren.

	Oppdragsgiver har rett til innsyn i dokumenter og rett til å foreta andre undersøkelser som gjør det mulig for Oppdragsgiver å gjennomføre nødvendig kontroll med at kravet til lønns- og arbeidsvilkår overholdes. Leverandør plikter på oppfordring å legge frem slik etterspurt dokumentasjon. Dokumentasjonsplikten omfatter også underleverandører. Brudd på plikter etter denne bestemmelsen som ikke er av ubetydelig karakter gir Oppdragsgiver rett til å heve kontrakten. Selv om Leverandør retter ovenfor arbeidstakerne, er ikke det til hinder for at Oppdragsgiver kan heve. Oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser som nevnt ovenfor skal dokumenteres i bilag 6 ved enten en egenerklæring eller tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Leverandørens og eventuelle underleverandørers forpliktelser.
--	---

Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

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

1 Avtalens punkt 2.2.10 Tilleggstjenester

Tilleggstjenester som bestilles skal registreres i endringskatalogen i bilag 9.

Eksempel på endringskatalog:

Endr.-nr.	Beskrivelse	Trer i kraft dato	Arkiv-referanse	Gjelder virksomhet(er)

1.1 AVTALENS KAPITTEL 3 ENDRINGER AV LEVERANSEN ETTER AVTALEINNGÅELEN

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

