Rettleiande vedlegg til SSA-D – Driftsavtalen – versjon 2015

Innhald:

[Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon 2](#_Toc486925434)

[Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon 4](#_Toc486925435)

[Bilag 3: Beskrivelse av det som skal driftes 5](#_Toc486925436)

[Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen 6](#_Toc486925437)

[Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner 8](#_Toc486925438)

[Bilag 6: Administrative bestemmelser 10](#_Toc486925439)

[Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser 12](#_Toc486925440)

[Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten 14](#_Toc486925441)

[Bilag 9: Endringer av driftstjenesten etter avtaleinngåelsen 15](#_Toc486925442)

[Bilag 10: Standardvilkår for tredjepartsleveranser 16](#_Toc486925443)

# Bilag 1: Kunden sin kravspesifikasjon

*Skal fyllast ut av Kunden. Kunden skal i vedlegg 1 spesifisere det Leverandøren skal fylle ut i andre vedlegg.*

## Avtalens punkt 1.1 Omfanget av avtalen

Kunden skal skildre føremålet med anskaffinga her.

Kunden skal skildre behovet driftstenesta skal dekke, medrekna talet på brukarar, lokasjonar, kvalitetskrav til driftstenesta (tilgjenge, reaksjonstid mv.), krav til etablering av tenesta (tidspunkt for oppstart, om det skal nyttast delleveransar mv.).

## Avtalens punkt 2.2.7 Planar og øvingar for beredskap og katastrofar

Dersom frekvens/hyppigheit for øvingar for beredskap og katastrofar skil seg frå punkt 2.2.7 i avtalen, skal dette kome fram her.

## Avtalens punkt 2.2.9 Nye versjonar av programvare

Dersom Kunden har behov for at heile eller delar av driftstenesta følger ei anna oppgraderingstakt enn Leverandøren sin alminnelege oppgraderingsgang, skal dette kome fram her.

## Avtalens punkt 2.2.10 Livssyklusforvaltning – tidsmessig ordning

Dersom Kunden ikkje ønsker at Leverandøren skal ha totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr og programvare, må dette kome fram her.

## Avtalens punkt 4.4 Avslutning av avtalen

Dersom Kunden ønsker å spesifisere kva slags informasjon Leverandøren som eit minimum skal levere i samband med førebuingane til eventuell inngåing av ny driftsavtale og når det skal skje, skal dette kome fram her.

## Avtalens punkt 5.1 Leverandøren sitt ansvar for ytingane sine

Dersom Kunden ønsker å stille krav til at Leverandøren skal følge gitte standardar eller kvalitetssystem, skal dette gå fram her. Det same gjeld eventuelle krav om dokumentasjon frå Leverandøren av korleis standardar eller kvalitetssystem vert følgde.

Kunden skal skildre krav til Leverandøren si samordning, styring og koordinering av arbeidet mellom dei ulike aktørar/leverandørar som har noko å seie for driftstenesta i samband med etablering, testing og drift.

Dersom Leverandøren ikkje skal ha totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr, programvare og andre ytingar som er nødvendige for å halde ved lag avtalt tenestenivå, skal Kunden spesifisere dette her.

Kunden skal spesifisere kva for tredjepartsleveransar som Leverandøren skal administrere på vegner av Kunden her. Lisensvilkåra skal leggast ved i vedlegg 10.

## Avtalens punkt 9.1 Eksterne rettslege krav og tiltak generelt

Kunden skal identifisere kva for rettslege eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåing og gjennomføring av denne avtalen. Kunden skal konkretisere relevante krav her.

## Avtalens punkt 9.3 Personopplysningar

Nærare reglar om korleis personopplysningar skal behandlast, medrekna relevante sikkerheitstiltak og krav til lagringstid og sletting mv, skal opplysast her.

# Vedlegg 2: Løysingsspesifikasjonen til leverandøren

## Avtalens punkt 1.1 Omfanget av avtalen

Dersom det etter Leverandøren si meining er openberre feil, manglar eller uklare punkt i kravspesifikasjonen frå Kunden, skal Leverandøren påpeike dette her.

## Avtalens punkt 2.1.2.6 Leverandøren si overtaking av Kunden sin infrastruktur – verifisering mv.

Leverandøren skal skildre dei føresetnadene som ligg til grunn for løysingsspesifikasjonen sin her.

## Avtalens punkt 2.2.9 Nye versjonar av programvare

Dersom nye versjonar av programvare som vert brukte for å levere driftstenesta skal følge den alminnelege oppgraderingsgangen til Leverandøren, skal denne anbefalte oppgraderingstakta gå fram her.

## Avtalens punkt 5.1 Leverandøren sitt ansvar for ytingane sine

Dersom Leverandøren ikkje har totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr, programvare og andre ytingar som er nødvendige for å halde ved lag avtalt tenestenivå, skal dette kome fram her.

Eventuell standardprogramvare som inngår i leveransen og som må leverast under standard lisensvilkår skal spesifiserast her. Lisensvilkåra skal leggast ved i vedlegg10.

## Avtalens punkt 6.1 Kompetanse

Leverandøren skal stille krav om eventuelle spesielle kompetansekrav som personell hos Kunden, som har ei rolle knytt til oppfølging av driftstenesta, må tilfredsstille, her.

## Avtalens punkt 6.2 Tilrettelegging mv.

Nærare krav til medverknad frå Kunden med omsyn til at Leverandøren skal få utført pliktene sine, for eksempel ved å gi Leverandøren nødvendig tilgang, fysisk og/eller elektronisk, skal kome fram her.

## Avtalens punkt 9.1 Eksterne rettslege krav og tiltak generelt

Leverandøren skal skildre korleis dei rettslege eller partsspesifikke krava som har relevans for inngåing og gjennomføring av denne avtalen (og som er skildra i vedlegg 1) skal varetakast gjennom løysinga si her.

# Vedlegg 3: Skildring av det som skal driftast

*Vedlegg 3 skal fyllast ut av Kunden.*

## Avtalens punkt 1.1 Omfanget av avtalen

*Vedlegget skal innehalde Kunden si skildring av all programvare, utstyr og infrastruktur som Leverandøren skal drifte.*

Det bør gå fram kva for ein versjon av programvara kunden bruker, og eventuell oppgraderingstakt, om det er gjort tilpassingar, eventuelle integrasjonar m.m. Det utstyret og den programvara som inngår i standard driftsteneste frå Leverandøren, skal ikkje skildrast.

Kunden kan skildre den arkitekturen og det systemlandskapet som dei systema som driftstenesta omfattar skal inngå i og samvirke med, dersom dette er relevant for den driftstenesta Leverandøren skal levere.

Dersom Leverandøren skal ta over Kunden sitt utstyr og drifte dette vidare, skal Kunden skildre alt utstyr som Leverandøren skal overta, all programvare, med opplysning av versjonar m.m, og eventuelle garantiar og vedlikehaldsavtalar som Leverandøren skal overta her.

Dersom driftstenesta omfattar integrasjon med system som ikkje vert drifta som del av driftstenesta, må integrasjonane skildrast i detalj. Lokasjon skal opplysast om. Dersom systema vert drifta av andre enn Kunden, skal relevante vilkår i avtalane Kunden har med tredjepartsleverandørane leggast ved.

# Vedlegg 4: Prosjekt- og framdriftsplan for etableringsfasen

Overordna framdriftsplan for etablering av driftstenesta skal kome fram her.

## Avtalens punkt 2.1.1.2 Delleveransar

Dersom det vert nytta delleveransar, skal dette skildrast nærare her.

Dersom det ikkje skal gjennomførast ein felles test før oppstartsdag og godkjenningsperiode for delleveransar som skal takast i bruk samla, skal dette kome fram her.

Dersom det skal avtalast annan godkjenningsperiode for delleveransar enn det som går fram av punkt 2.1.1.2 i avtalen, skal dette kome fram her.

Dersom éin eller flire delleveransar skal haldast utanfor samla testing, skal dette kome fram her.

## Avtalens punkt 2.1.2.3 Testplanar

Fristar for utarbeiding av ein plan for test av driftstenesta før oppstartsdag, skal kome fram her.

Dersom Kunden har krav til akseptansekriterium og andre rammer for testplanen, medrekna om Kunden ønsker å delta i arbeidet med testplanen, skal dette kome fram her.

Dersom Leverandøren sitt forslag til testplan ikkje skal leggast fram for Kunden for godkjenning eller det skal avtalast ein annan frist for godkjenning frå Kunden enn det som kjem fram av punkt 2.1.2.3 i avtalen, skal dette kome fram her.

## Avtalens punkt 2.1.2.6 Leverandøren si overtaking av Kunden sin infrastruktur – verifisering mv.

Dersom Leverandøren skal overta heile eller delar av eksisterande utstyr, programvare og infrastruktur (aktiva) hos Kunden, skal innhaldet i, omfanget av og tidspunktet for Leverandøren sine undersøkingar, skildrast her.

## Avtalens punkt 2.1.6.1 Varigheit

Dersom Kunden har anna varigheit på lengda av godkjenningsperioden enn det som kjem fram av punkt 2.1.6.1 i avtalen, skal dette kome fram her.

## Avtalens punkt 2.1.6.4 Handtering av feil

Dersom fristen for utbetring av feil skal vere noko anna enn innan utgangen av godkjenningsperioden, skal dette kome fram her.

## Avtalens punkt 4.1 Varigheit (varigheit av avtalen)

Etableringsfasen skal skildrast her.

Oppstartsdag for ordinær drift skal kome fram her.

Dersom det skal avtalast annan varigheit på avtalen enn 3 år rekna frå oppstartsdag for ordinær drift, skal Kunden spesifisere dette her.

## Avtalens punkt 11.5.2 Dagbot ved forseinking

Andre fristar enn oppstartsdag eller leveringsdag som det skal knytast dagbøter til, skal kome fram her.

Dersom dagbotsatsar, berekningsgrunnlag eller anna løpetid for dagbøter skal avvike frå det som kjem fram i punkt 11.5.2 i avtalen, skal dette kome fram her.

Dersom det er avtalt at samla dagbøter skal kunne overstige 15 % av kontraktssummen, skal Kunden spesifisere dette her.

# Vedlegg 5: Tenestenivå med standardiserte kompensasjonar

*Vedlegget kan fyllast ut av Kunden, av Leverandøren eller av begge.*

*Dersom Kunden har detaljerte ønske om korleis tenestenivået skal definerast og følgast opp, skal Kunden skildre dette i vedlegg 5.*

*Dersom Kunden ønsker å bruke standard tenestenivåavtale frå Leverandøren, må Kunden i Vedlegg 1 be Leverandøren fylle ut bilag 5 som del av tilbodet sitt.*

*Kunden kan skildre rammer for kva Leverandøren skal fylle ut i vedlegg 5, men dersom Kunden stiller for detaljerte krav, kan dette gjere det uråd for Leverandøren å tilby sin standard tenestenivåavtale.*

## Avtalens punkt 2.2.2 Uønskte hendingar

Kunden kan sjølv oppgi fristar for handtering av ulike kategoriar uønskte hendingar, eller be Leverandøren fylle ut dei fristane dei tilbyr her i vedlegg 5. Fristane kan alternativt gå fram av standard tenestenivåavtale frå Leverandøren som kan takast inn som eit vedlegg til dette vedlegg 5.

Dersom Kunden ønsker ei anna klassifisering av uønskte hendingar enn det som går fram av punkt 2.2.2 i avtalen, skal det spesifiserast i dette vedlegget.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nivå | Kategori | Skildring |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Avtalens punkt 2.2.5 Rapportering

Dersom Kunden ønsker å stille krav om korleis tenestenivået skal målast og om kor ofte Leverandøren skal rapportere, skal dette kome fram her.

Ytingar det skal bereknast tenestenivå for:

Tilgjenge på driftstenesta

Kunden vil vanlegvis ønske høgare tilgjenge i produksjonsmiljøet enn eksempelvis i test- og kursmiljøet. Eventuelt vil Kunden ha moglegheit for å auke kravet til tilgjenge i test- og kursmiljøet i spesielle periodar (når det vert køyrt akseptansetest, når det vert køyrt kurs etc.). Også i produksjonsmiljøet kan Kunden ønske å differensiere krav til tilgjenge dersom det eksempelvis er periodar som er spesielt kritiske eller der det er forventa stor pågang.

Eksempel på måling og berekning av tenestenivå, krav det kan vere aktuelt å stille, rutinar m.m.

Det er vanleg å måle tilgjenge etter denne formelen:

 Tilgjenge=(1-(N-P)/D)\*100

P: Nedetid i samband med planlagt arbeid i samsvar med plan for vedlikehald av løysinga (vedlikehaldsvindauge)

D: Driftstid i minutt – totalt tal minutt i oppgitte tenesteperiode

N: Nedetid i minutt – tida løysinga har vore utilgjengeleg og dette kjem av forhold Leverandøren er ansvarleg for, dvs. ikkje force majeure eller andre forhold utanfor Leverandøren sin kontroll og ikkje forhold som Kunden har skyld i.

Kunden sitt krav til tilgjenge vert oppgitt i prosent. Det er ikkje sikkert det er behov for like strenge krav til tilgjenge heile døgnet, og kanskje heller ikkje i helger og på heilagdagar.

Det kan vere aktuelt å spesifisere ulike krav til tilgjenge for ulike miljø, f.eks. for

produksjonsmiljø, ulike testmiljø, miljø som vert brukte til opplæring etc.

Det kan også vere aktuelt å stille krav til talet på driftsstans i måleperioden, og maksimal lengd på driftsstansen.

Kunden kan stille krav til Leverandøren om at tenestene skal overvakast og at avvik frå avtalt tenestenivå skal rapporterast til Kunden. Kunden kan også stille krav om å verte varsla ved alvorlege avvik. Rutinar for dette kan skildrast i vedlegg 6.

Leverandøren si reaksjonstid

Kunden kan ønske å stille krav til kor raskt Leverandøren skal svare på førespurnader ved rapportering av hendingar, problemløysing eller oppmodingar om endringar i driftstenesta. Dersom brukarstøtte er inkludert i driftstenesta, vil det kunne vere aktuelt å stille krav til reaksjonstid for denne tenesta.

Krav til reaksjonstid kan delast opp i reaksjonstid (svar på førespurnaden) og hendingshandtering som er byrja på. Det er ikkje vanleg å stille krav til kor raskt problemet skal vere løyst, men for alvorlege hendingar vert det vanlegvis stilt krav om at Leverandøren skal jobbe kontinuerleg inntil feilen er retta.

Kunden kan stille krav til korleis, og kor ofte Leverandøren skal rapportere.

## Avtalens punkt 11.5.3 Økonomisk kompensasjon for brot på avtalt tenestenivå

Ved brot på avtalt tenestenivå kan Kunden krevje økonomisk kompensasjon i samsvar med standardiserte satsar som avtalt her.

Kunden kan stille krav til korleis den økonomiske kompensasjonen skal bereknast. Det er vanleg å nytte ei form for prosentsats. Det kan vere aktuelt å ha ulike prosentsatsar på ulike miljø (kursmiljø, testmiljø etc.).

# Vedlegg 6: Administrative reglar

## Avtalens punkt 2.1.3.2 Kunden si tilrettelegging

Kunden skal skildre eventuell informasjon frå tredjepartar som Leverandøren får tilgang til i samband med etablering av driftstenesta her.

Dersom Leverandøren skal oppgi krava sine til medverknad frå Kunden og i tillegg krava sine til informasjon frå tredjepartar, skal Kunden be Leverandøren om å spesifisere dette her.

## Avtalens punkt 2.2.3 Endringar i driftsmiljøet som er initiert av Leverandøren

Kunden skal spesifisere eventuelle krav til rutinar for varsling frå Leverandøren om endringar knytte til driftstenesta, her.

## Avtalens punkt 2.2.6 Dokumentasjon

Kunden skal spesifisere kva for ein dokumentasjon Leverandøren skal stille til disposisjon for Kunden her.

## Avtalens punkt 2.2.8 Revisjon

Kunden skal spesifisere dersom revisjon skal kunne gjerast oftare enn éin gong per år her.

Kunden skal fastsette eventuelle fristar for varsel om revisjon og nærare prosedyrar for gjennomføring mv., medrekna bruk av revisor, her.

Dersom Leverandøren skal oppgi fristar for varsel om revisjon og nærare prosedyrar for gjennomføring mv., medrekna bruk av revisor, skal Kunden spesifisere dette her.

## Avtalens punkt 3.1 Rett til endringar av innhaldet i avtalen (tenesteendring)

Dersom Kunden skal kunne krevje endringar som av tekniske grunnar ikkje kan gjennomførast utan at Leverandøren gjer endringar i si standard driftsteneste, skal Kunden spesifisere dette her.

## Avtalens punkt 3.2 Endringsoverslag

Dersom Kunden skal kunne spesifisere avvik frå punkt 3.2 i avtalen om endringsoverslag, skal dette kome fram her.

## Avtalens punkt 5.2 Krav til Leverandøren sine ressursar og kompetanse

Leverandøren sitt nøkkelpersonell skal oppgivast her.

Leverandøren sitt nøkkelpersonell:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Namn | Kategori | Kompetanseområde |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Avtalens punkt 5.5 Bruk av underleverandør

Leverandøren sine godkjende underleverandørar skal oppgivast her.

## Avtalens punkt 5.6 Samarbeid med tredjepart

Dersom Kunden finn det nødvendig for utføringa av arbeidsoppgåvene i denne avtalen at Leverandøren samarbeider med tredjepart, skal Kunden definere omfanget av slikt samarbeid her.

## Avtalens punkt 5.7 Lønns- og arbeidsvilkår

Dokumentasjon av om Leverandøren oppfyller Leverandøren sine forpliktingar som nemnt i punkt 5.7 i avtalen (Lønns- og arbeidsvilkår) skal kome fram her. Dokumentasjonen kan bestå av ei eigenerklæring eller ei tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfylling av Leverandøren og eventuelle underleverandørar sine forpliktingar.

## Avtalens punkt 6.3 Bruk av tredjepart

Dersom Kunden skal nytte tredjepartar i gjennomføringa av avtalen, skal desse oppgivast her.

## Avtalens punkt 7.1 Møte

I avtaleperioden skal det gjennomførast jamlege møte mellom kontaktpersonane hos Kunden og hos Leverandøren. Type møte, frekvens, innkalling og deltakarar frå partane skal kome fram her.

## Avtalens punkt 7.4 Skriftlegheit

Dersom det er avtalt at varsel, krav eller andre meldingar knytte til denne avtalen skal givast på ein annan måte enn skriftleg til den postadressa eller elektroniske adressa som er oppgitt på framsida av avtalen, skal Kunden oppgi dette her.

## Avtalens punkt 9.3 Personopplysningar

Kunden skal oppgi eventuelle godkjende underleverandørar som kan lagre, tilarbeide eller slette personopplysningar her.

## Avtalens punkt 16.3 Uavhengig ekspert

Partane skal i samband med inngåinga av avtalen oppnemne ein uavhengig ekspert som vert oppgitt her, med den kompetansen partane meiner passar best i forhold til avtalen. Eksperten skal oppgivast her.

# Vedlegg 7: Samla pris og prisreglar

Alle prisar og nærare vilkår for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandøren sine ytingar, skal gå fram av vedlegg 7. Kunden må tenke igjennom kva prisformat (timepris, einingspris, fastpris, målpris mv.) det er relevant å nytte og utforme tabellar og malar som Leverandøren skal fylle ut, i samsvar med dette.

## Avtalens punkt 2.2.4 Bestilling av tilleggstenester

Leverandøren skal skildre tenestene sine med tilhøyrande vederlag i ein tenestekatalog. Tenestekatalogen skal inngå her.

## Avtalens punkt 2.2.7 Planar og øvingar for beredskap og katastrofar

Dersom det er avtalt andre vederlagsmodellar enn ordinær timepris for Leverandøren sitt arbeid ved øvingar for beredskap og katastrofar skal dette opplysast her.

## Avtalens punkt 2.2.9 Nye versjonar av programvare

Dersom idriftsetting av programrevisjonar og feilrettingsutgåver (patchar) ikkje skal inngå i det jamlege driftsvederlaget, skal dette oppgivast her.

## Avtalens punkt 3.2 Endringsoverslag

Dokumenterte kostnader i samband med utarbeiding av endringsoverslag vert dekt av Kunden i samsvar med gjeldande prisar og vilkår for tilleggsarbeid, med mindre Leverandøren har oppgitt standardprisar for utarbeiding av endringsoverslag her.

## Avtalens punkt 4.2 Avbestilling i etableringsfasen

Kunden kan fastsette eit avbestillingsvederlag for etableringsfasen her. Dersom dette vert gjort, vil ikkje Kunden belastast for kostnader knytte til omdisponering av Leverandøren sitt personell (punkt b) eller Leverandøren sine andre dokumenterte direkte kostnader (punkt c). Kunden bør vere forsiktig med å sette avbestillingsvederlaget for lågt, då dette vil kunne føre til at Leverandøren tar atterhald som medfører avvising.

Dersom Kunden har avtalt eit eige vederlag for etableringsfasen, skal samla avbestillingsvederlag for arbeid og omstillingskostnader ikkje overstige dette beløpet.

Dersom Kunden verken har oppgitt avbestillingsvederlag eller det her i vedlegg 7 samla sett ikkje går fram eit vederlag for etableringsfasen, er det inga øvre ramme for Kunden sitt vederlag til Leverandøren. I slikt tilfelle vil Kunden kunne verte ansvarleg for dei beløpa/kostnadene som går fram av punkt a) til c).

## Avtalens punkt 4.3 Avbestilling i ordinær drift

Dersom avbestillingsvederlaget ved avbestilling av driftstenesta i ordinær drift skal avvike frå punkt 4.3 i avtalen (Avbestilling i ordinær drift), skal Kunden oppgi storleiken på vederlaget her.

## Avtalens punkt 5.6 Samarbeid med tredjepart

Eventuelt vederlag for Leverandøren sitt samarbeid med tredjepart skal avtalast her.

## Avtalens punkt 8.1 Vederlag

Alle prisar og nærare vilkår for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandøren sine ytingar, medrekna prisar for delleveransar skal gå fram her.

Dersom utlegg, medrekna reise- og diettkostnader, skal dekkast, må dette opplysast her. Dersom satsane skal avvike frå Statens gjeldende satsar, må dette kome fram her.

Dersom reisetid skal fakturerast, må dette kome fram her. Satsane for dette må likeins oppgivast.

## Avtalens punkt 8.2 Fakturering

Betalingsplan og andre betalingsvilkår, og eventuelle vilkår for bruk av Elektronisk Handelsformat (EHF), skal kome fram her.

## Avtalens punkt 8.5 Prisendringar

Prisen for driftstenesta og timeprisar kan endrast kvart årsskifte tilsvarande auken i konsumprisindeksen (hovudindeksen) ved Statistisk sentralbyrå med utgangspunkt i indeksen for den månaden avtalen vart inngått, med mindre annan indeks er avtalt her.

Eventuelle andre reglar om prisendringar går også fram her.

## Avtalens punkt 8.6 Garantiar

Dersom Leverandøren skal stille sikkerheit for det maksimale erstatningsansvaret Leverandøren kan pådra seg i samsvar med avtalen, skal Kunden her krevje at det vert utferda ein bank- eller morselskapsgaranti.

# Vedlegg 8: Endringar i den generelle avtaleteksten

*Endringar til den generelle avtaleteksten skal samlast her med mindre den generelle avtaleteksten tilviser slike endringar til andre bilag.*

*Det er mogleg å gjere endringar til alle punkt i avtalen, også der det ikkje klart blir vist til at endringar kan avtalast. Endringane til avtaleteksten skal komme fram her, slik at teksten i den generelle avtaleteksten blir verande uendra. Det må komme klart og utvetydig fram kva slags føresegner i avtalen det er gjort endringar til og resultatet av endringa.*

*Leverandøren bør likevel vere merksam på at avvik, atterhald og endringar i avtalen ved tilbodsinnlevering kan medføre at tilbodet blir avvist av Kunden.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Punkt** | **Blir erstatta med** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Vedlegg 9: Endringar av driftstenesta etter avtaleinngåinga

## Avtalens punkt 2.2.4 Bestilling av tilleggstenester

Kunden har høve til å bestille tilleggstenester i samband med ordinær drift. Tenestene og vederlaget for desse er skildra i Leverandøren sin tenestekatalog som inngår i vedlegg 7.

Tilleggstenestene som vert bestilte, skal registrerast i endringskatalogen her i vedlegg 9.

Eksempel på endringskatalog:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Endringsnr.** | **Skildring** | **Ikraftsetjingsdato** | **Arkivreferanse** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

## Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon av endringa

Leverandøren skal føre ein fortløpande katalog over endringane som utgjer bilag 9, og utan ugrunna opphald gi Kunden ein oppdatert kopi. Kunden må sjølv halde oversikt over kva slags endringsførespurnader dei har sendt, kva slags endringsoverslag dei har mottatt og kva slags endringsordrar dei har gitt.

# Vedlegg 10: Standardvilkår for tredjepartsleveransar

## *Her tar ein inn eventuelle standardvilkår knytte til:*

## *1. tredjepartsleveransar som Leverandøren administrerer på vegner av Kunden som ein del av driftstenesta, og*

## *2. andre standard tredjepartsleveransar der Kunden uttrykkeleg har akseptert at Leverandøren sitt ansvar er avgrensa*

## Avtalens punkt 5.1 Leverandøren sitt ansvar for ytingane sine

Kunden skal legge ved standardvilkår i tredjepartsleveransar som Leverandøren skal administrere på vegner av Kunden her.

Leverandøren skal legge ved Standard tredjepartslisensar der Kunden har akseptert at Leverandøren sitt ansvar er avgrensa her.