

SSA-sky 2021

Bilag til SSA-Sky – Skyavtalen – versjon 2021

MERK: Denne versjonen av bilagsmalene er publisert samtidig med den nye SSA-sky. Bilagsmalene vil bli oppdatert og beriket med mer veiledningstekst senere.

**Innhold:**

[Bilag 1: Kundens behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon 6](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639707)

[Avtalens punkt 1.1.1 Leverandørens Ytelse 6](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639708)

[Avtalens punkt 1.1.2 Skytjenester 6](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639709)

[Avtalens punkt 2.2.1 Tilrettelegging 6](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639710)

[Avtalens punkt 2.2.2 Innføring 6](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639711)

[Avtalens punkt 2.2.4 Tilpasninger 6](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639712)

[Avtalens punkt 2.2.5 Integrasjoner 6](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639713)

[Avtalens punkt 2.2.6 Datakonvertering 6](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639714)

[Avtalens punkt 2.2.7 Særskilte sikkerhetsløsninger 7](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639715)

[Avtalens punkt 2.2.8 Opplæring 7](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639716)

[Avtalens punkt 2.2.9 Rutineutvikling 7](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639717)

[Avtalens punkt 2.2.10 Organisasjonsutvikling og digital omstilling 7](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639718)

[Avtalens punkt 2.3.1 Om Forvaltning 7](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639719)

[Avtalens punkt 2.3.2 Forvaltningsdokumentet 7](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639720)

[Avtalens punkt 2.3.4 Rammeverk for økonomioppfølging av Skytjenester 7](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639721)

[Avtalens punkt 2.3.5.1 Generelt om overvåking 7](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639722)

[Avtalens punkt 2.4.5 Leverandørens plikter ved eventuell overgang til ny leverandør 8](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639723)

[Avtalens punkt 4.2.3 Avbestilling av Skytjenesten 8](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639724)

[Avtalens punkt 5.1.2.3 Etter Leveringsdag 8](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639725)

[Avtalens punkt 7.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt 8](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639726)

[Avtalens punkt 7.2.1 Generelt om informasjonssikkerhet 8](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639727)

[Avtalens punkt 7.2.2 Leverandørens plikt til å holde Kundens data atskilt 8](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639728)

[Avtalens punkt 7.2.3 Krav til Skytjenesten 8](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639729)

[Avtalens punkt 7.3.2 Databehandleravtale - Skytjenesten 8](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639730)

[Avtalens punkt 8.3.1 Generelt om rettigheter til data 9](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639731)

[Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon 10](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639732)

[Avtalens punkt 1.1.1 Leverandørens Ytelse 10](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639733)

[Avtalens punkt 1.1.2 Skytjenester 10](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639734)

[Avtalens punkt 2.1.3 Undersøkelse av Kunden infrastruktur og systemportefølje 10](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639735)

[Avtalens punkt 2.2.1 Tilrettelegging 10](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639736)

[Avtalens punkt 2.2.2 Innføring 10](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639737)

[Avtalens punkt 2.2.4 Tilpasninger 10](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639738)

[Avtalens punkt 2.2.5 Integrasjoner 11](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639739)

[Avtalens punkt 2.2.6 Datakonvertering 11](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639740)

[Avtalens punkt 2.2.7 Særskilte sikkerhetsløsninger 11](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639741)

[Avtalens punkt 2.2.8 Opplæring 11](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639742)

[Avtalens punkt 2.2.9 Rutineutvikling 11](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639743)

[Avtalens punkt 2.2.10 Organisasjonsutvikling og digital omstilling 11](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639744)

[Avtalens punkt 2.3.1 Om Forvaltning 11](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639745)

[Avtalens punkt 2.3.2 Forvaltningsdokumentet 11](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639746)

[Avtalens punkt 2.3.5.1 Generelt om overvåking 12](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639747)

[Avtalens punkt 5.1.2.3 Etter Leveringsdag 12](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639748)

[Avtalens punkt 5.1.3 Kundens ansvar for tilrettelegging 12](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639749)

[Avtalens punkt 5.2.2 Kundens ansvar for sine ressurser 12](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639750)

[Avtalens punkt 7.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt 12](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639751)

[Avtalens punkt 7.2.2 Leverandørens plikt til å holde Kundens data atskilt 12](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639752)

[Avtalens punkt 7.2.3 Krav til Skytjenesten 12](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639753)

[Avtalens punkt 7.3.2 Databehandleravtale - Skytjenesten 12](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639754)

[Avtalens punkt 8.1.2.2 Skytjenester som leveres på Standardvilkår 13](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639755)

[Avtalens punkt 8.3.2 Rettigheter til data som behandles i Skytjenesten 13](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639756)

[Avtalens punkt 9.1.2 Mislighold som skyldes avvik i Skytjenestene 13](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639757)

[Bilag 3: Kundens systemlandskap 14](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639758)

[Avtalens punkt 1.1.2 Skytjenester 14](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639759)

[Avtalens punkt 2.1.3 Undersøkelse av Kundens infrastruktur og systemportefølje 14](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639760)

[Avtalens punkt 2.2.5 Integrasjoner 14](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639761)

[Bilag 4: Plan for Tilrettelegging og Innføring av Skytjenester mv inkludert plan for eventuelle Godkjenningsprøver 15](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639762)

[Innledende og generell (overordnet) plan for gjennomføring av Avtalen 15](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639763)

[Avtalens punkt 2.1.4 Utarbeidelse av Overordnet Fremdriftsplan for Etableringen 15](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639764)

[Avtalens punkt 2.2.4 Tilpasninger 15](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639765)

[Avtalens punkt 2.2.12 Godkjenningsprøve 15](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639766)

[Avtalens punkt 2.4.2 Avslutning av Skytjenester 16](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639767)

[Avtalens punkt 2.4.3 Avslutning av hele eller deler av Ytelsen 16](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639768)

[Avtalens punkt 4.1.1 Varighet av Avtalen 16](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639769)

[Avtalens punkt 9.5.3 Når det foreligger grunnlag for dagbot 17](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639770)

[Bilag 5: Tjenestenivå for Leverandørens Ytelser i Forvaltningsfasen med standardiserte kompensasjoner 18](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639771)

[Krav til Tjenestenivå (Avtalen punkt 2.3.1) 18](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639772)

[Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå (Avtalen punkt 9.5.4) 18](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639773)

[Avtalens punkt 2.3.3 Samhandlingsplanen 18](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639774)

[Bilag 6: Administrative bestemmelser 19](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639775)

[Avtalens punkt 2.1.2 Organisering 19](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639776)

[Avtalens punkt 2.3.2 Forvaltningsdokumentet 19](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639777)

[Avtalens punkt 2.3.3 Samhandlingsplanen 19](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639778)

[Avtalens punkt 3.1 Rett til endringer 19](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639779)

[Avtalens punkt 3.2 Endringshåndtering 19](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639780)

[Avtalens punkt 5.2 Krav til Leverandørens ressurser og kompetanse 20](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639781)

[Avtalens punkt 5.4.1 Leverandørens bruk av underleverandør 21](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639782)

[Avtalens punkt 5.4.3 Kundens bruk av tredjepart 21](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639783)

[Avtalens punkt 5.5 Møter 21](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639784)

[Avtalens punkt 5.7 Skriftlighet 21](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639785)

[Avtalens punkt 5.8 Revisjon 21](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639786)

[Avtalens punkt 5.9 Lønns- og arbeidsvilkår 21](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639787)

[Avtalens punkt 12.2 Uavhengig ekspert 22](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639788)

[Bilag 7: Pris og prisbestemmelser 23](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639789)

[Oversikt over priser og prismodeller (Avtalen punkt 6.1) 23](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639790)

[Leverandørens Timepriser 23](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639791)

[Leverandørens pris for Ytelser knyttet til Etablering 23](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639792)

[Leverandørens pris for Ytelser knyttet til Forvaltning 23](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639793)

[Utlegg og reisekostnader mv 23](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639794)

[Leverandørens Tjenestekatalog 23](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639795)

[Særlige prisbestemmelser: 24](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639796)

[Avtalens punkt 2.2.5 Integrasjoner 24](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639797)

[Avtalens punkt 2.2.6 Datakonvertering 24](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639798)

[Avtalens punkt 2.2.7 Særskilte Sikkerhetsløsninger 24](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639799)

[Avtalens punkt 2.2.8 Opplæring 24](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639800)

[Avtalens punkt 2.2.9 Rutineutvikling 24](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639801)

[Avtalens punkt 2.2.10 Organisasjonsutvikling og digital omstilling 24](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639802)

[Avtalens punkt 2.3.5 Overvåking 24](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639803)

[Avtalens punkt 2.3.5.3 Endringer i skytjenestene som har betydning for Leverandørens Ytelse 24](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639804)

[Avtalens punkt 2.4.6 Vederlag i forbindelse med avslutning av Avtalen 24](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639805)

[Avtalens punkt 4.2.2 Avbestilling av Ytelsen 25](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639806)

[Avtalens punkt 5.4.3 Kundens bruk av tredjepart 25](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639807)

[Avtalens punkt 6.5.1 Indeksregulering 25](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639808)

[Avtalens punkt 6.6 Pris og betalingsbetingelser for Skytjenester inkludert annen valuta og kursendringer mv 25](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639809)

[Avtalens punkt 9.5.3 Dagbot 26](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639810)

[Avtalens punkt 9.6.2 Erstatningsbegrensning 26](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639811)

[Betalingsplan og betalingsvilkår (Avtalen punkt 6.2) 26](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639812)

[Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten 27](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639813)

[Bilag 9: Endringer i Avtalen etter avtaleinngåelsen 28](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639814)

[Bilag 10: Standardvilkår for Skytjenester 29](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639815)

[Bilag 11: Databehandleravtaler 30](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639816)

[Avtalens punkt 7.3 Databehandleravtaler 30](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639817)

[Avtalens punkt 7.3 Overføring av personopplysninger til tredjeland 30](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639818)

[Bilag 12: Begreper som er definert i Avtalen 31](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639819)

[Bilag 13: Andre bilag 33](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639820)

[*Her inntas eventuelle andre bilag.* 33](file:///C%3A%5CUsers%5C0-joso%5CDownloads%5Cssa-sky_bilag_v2021%20%282%29.docx#_Toc68639821)

Merknad til den som skal benytte bilagsmalene i dette dokumentet

Bilagsmalene er ikke ment å være uttømmende. De gir først og fremst en oversikt over hvilke punkter i den generelle avtaleteksten som forutsetter, eller åpner for, videre regulering i bilagene. Bilagene må alltid tilpasses den enkelte anskaffelse og anvendelse.

Tekstene i bilagsmalene er *veiledende* og ment som hjelp til partene ved utfylling av bilagene. Hvis det er *motstrid* mellom teksten i en bilagsmal og bestemmelsene i den generelle avtaleteksten, skal bilaget fylles ut slik det fremgår av den generelle avtaleteksten. Bilagsmalene kan imidlertid inneholde veiledning om og beskrive flere forhold enn det som fremgår direkte av den generelle avtaleteksten. Dette regnes ikke som motstrid.

Bilagsmalene inneholder også enkelte bestemmelser som tidligere stod i den generelle avtaleteksten og som ikke bør fjernes uten at de erstattes med alternativ tekst. Disse er merket særskilt.

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

# Bilag 1: Kundens behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon

*Bilaget skal fylles ut av Kunden.*

## Avtalens punkt 1.1.1 Leverandørens Ytelse

Kunden skal beskrive sitt behov og spesifisere sine krav til Leverandørens Ytelse her. Det omfatter også eventuelle opsjoner.

## Avtalens punkt 1.1.2 Skytjenester

Hvis Kunden har behov og krav til Skytjenester som Leverandøren skal anbefale eller levere tilbud på, skal de fremgå her.

Hvis Kunden ønsker at Leverandøren skal håndheve Standardvilkårene på vegne av Kunden når Kunden er part i avtale med Skytjenesteleverandøren, skal det fremgå her.

## Avtalens punkt 2.2.1 Tilrettelegging

Kunden skal beskrive sine behov og spesifisere sine krav til Tilrettelegging her.

## Avtalens punkt 2.2.2 Innføring

Kunden skal beskrive sine behov og spesifisere sine krav til Innføring her. Kravene til Innføring kan bl.a. omfatte krav til opplæring (2.2.8), rutineutvikling (2.2.9) og/eller organisasjonsutvikling og digital omstilling (2.2.10)

## Avtalens punkt 2.2.4 Tilpasninger

Kunden skal beskrive sine behov og stille sine krav til Tilpasninger her. Kundens eventuelle krav til metoder og prosesser for utvikling av Tilpasninger skal fremgå her.

## Avtalens punkt 2.2.5 Integrasjoner

Under dette punktet skal Kunden beskrive sitt behov og spesifisere sine krav til integrasjoner med programvare og tjenester som fremgår av bilag 3 Kundens systemlandskap. Dersom Leverandøren skal ha resultat og /eller fremdriftsansvar for integrasjonene, skal Kunden stille krav om det her.

## Avtalens punkt 2.2.6 Datakonvertering

Ønsker Kunden at Leverandøren skal konvertere Kundens data, skal Kunden stille krav om det her.

Hvis Kunden ønsker at Leverandøren skal gi prisestimater eller fastpris, skal Kunden stille krav om det her og beskrive omfang, dataformater og annen informasjon Leverandøren trenger for å kunne utforme tilbudet.

## Avtalens punkt 2.2.7 Særskilte sikkerhetsløsninger

Skal Leverandørens Ytelse omfatte Særskilte sikkerhetsløsninger, skal Kunden stille krav om det her.

Særskilte sikkerhetsløsninger kan omfatte rutinemessig sikkerhetskopiering av Kundens data til en fysisk adskilt teknisk løsning og/ eller restrukturering/oppdeling, pseudonymisering og/eller kryptering av Kundens data på løsninger som er fysisk adskilt fra Skytjenesten.

## Avtalens punkt 2.2.8 Opplæring

Dersom Kunden ønsker at Leverandøren skal utvikle opplæring spesielt for Kunden, skal Kunden stille krav om det her.

## Avtalens punkt 2.2.9 Rutineutvikling

Dersom Kunden ønsker at Leverandøren skal bistå med utvikling av rutiner knyttet til bruk av Skytjenesten eller Ytelsen, skal Kunden stille krav om det her.

## Avtalens punkt 2.2.10 Organisasjonsutvikling og digital omstilling

Dersom Kunden har behov for at Leverandøren bistår med organisasjonsutvikling og digital omstilling, og at Leverandøren beskriver sin tilnærming og metode, skal Kunden stille krav om det her.

## Avtalens punkt 2.3.1 Om Forvaltning

Kunden skal beskrive sine behov og spesifisere sine krav til Leverandørens forvaltningsaktiviteter her.

## Avtalens punkt 2.3.2 Forvaltningsdokumentet

Ønsker Kunden at Leverandøren skal utarbeide og vedlikeholde et Forvaltningsdokument skal Kunden spesifisere det her.

Forvaltningsdokumentet skal inneholde oversikt over alle Skytjenester som Leverandøren skal forvalte og Leverandørens Ytelser knyttet til Skytjenestene.

## Avtalens punkt 2.3.4 Rammeverk for økonomioppfølging av Skytjenester

Hvis Kundens ønsker at Leverandøren skal levere og implementere et rammeverk for økonomioppfølging som hjelper Kunden med å holde oversikt over bestillinger, skytjenesteleveranser, økonomi mm, skal kunden stille krav om det her.

## Avtalens punkt 2.3.5.1 Generelt om overvåking

Hvis Leverandøren som del av Ytelsen skal Overvåke Skytjenester på vegne av Kunden, skal Kunden stille krav om det her. Kunden må presisere hvilke aktiviteter Overvåkingen skal omfatte.

## Avtalens punkt 2.4.5 Leverandørens plikter ved eventuell overgang til ny leverandør

Leverandøren skal på forespørsel bistå Kunden med forberedelse av eventuell ny avtale og levere nødvendig informasjon i forbindelse med forberedelsen.

Hvis Kunden har nærmere krav om hvilken informasjon Leverandøren som et minimum skal levere i forbindelse med slik forberedelse og når leveringen skal skje, skal det fremgå her.

## Avtalens punkt 4.2.3 Avbestilling av Skytjenesten

Hvis Kunden har nærmere krav knyttet til avbestilling/delvis avbestilling av Skytjenester, skal de være beskrevet her.

## Avtalens punkt 5.1.2.3 Etter Leveringsdag

Merknad: Om Kundens krav til å "følge opp Skytjenesten", se under Avtalens punkt 2.3.1 ovenfor.

## Avtalens punkt 7.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt

Kunden skal beskrive her hvilke rettslige eller partsspesifikke krav som Kunden ved Avtalens inngåelse mener har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne Avtalen.

Kunden skal konkretisere relevante krav for tjenesten her.

## Avtalens punkt 7.2.1 Generelt om informasjonssikkerhet

Har Kunden nærmere krav til hvorledes informasjonssikkerheten skal ivaretas fra Leverandørens side, skal Kunden angi dette her,

## Avtalens punkt 7.2.2 Leverandørens plikt til å holde Kundens data atskilt

Har Kunden nærmere krav knyttet til hvordan Leverandøren skal ivareta krav til atskillelse av data, skal Kunden angi det her.

## Avtalens punkt 7.2.3 Krav til Skytjenesten

Hvis Kunden har krav til sertifiseringer som er relevante for Skytjenester som Leverandøren anbefaler eller leverer tilbud på skal dette fremgå her.

Har Kunden krav til hvordan Leverandøren skal påse at Skytjenesten ivaretar tilstrekkelig sikring av Kundens data, skal dette fremgå her.

## Avtalens punkt 7.3.2 Databehandleravtale - Skytjenesten

Hvis Kunden ønsker at Leverandøren skal følge opp databehandleravtalen mellom den behandlingsansvarlige og Skytjenesteleverandøren på vegne av den behandlingsansvarlige, skal det fremgå av Kundens krav til Ytelsen her.

Har Kunden nærmere krav til hvordan Skytjenesten skal behandle personopplysninger, skal det være spesifisert her.

## Avtalens punkt 8.3.1 Generelt om rettigheter til data

Hvis Kunden ønsker å ta forbehold mot at Leverandøren benytter aggregerte, anonymiserte data til å forbedre sine tjenester, skal det fremgå her.

# Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon

*Bilaget skal fylles ut av Leverandøren.*

MERK: Leverandøren må påse at alle krav i bilag 1 er tilfredsstillende besvart i bilag 2. Punktene nedenfor gir oversikt over hvilke forhold den generelle avtaleteksten forutsetter eller legger til rette for at er besvart i bilaget, men oversikten kan ikke anses som uttømmende. Bilag 1 kan omfatte flere krav og flere forhold enn det som fremgår i bilagsmalen nedenfor.

## Avtalens punkt 1.1.1 Leverandørens Ytelse

Leverandøren skal beskrive sin Ytelse og relevante forutsetninger for levering av den her. Beskrivelsen skal ta utgangspunkt i Kundens behov og krav slik de fremkommer i bilag 1.

Inneholder beskrivelsen etter Leverandørens mening avvik fra Kundens krav i bilag 1, skal det angis tydelig her.

## Avtalens punkt 1.1.2 Skytjenester

Leverandøren skal beskrive Skytjenester Leverandøren anbefaler eller tilbyr her.

Leverandøren skal her beskrive hvordan håndheving av Standardvilkår overfor Skytjenesteleverandøren skal foregå i avtaler som Leverandøren er part i.

Hvis det fremgår av bilag 1 at Leverandøren skal håndheve Standardvilkårene på vegne av Kunden overfor Skyleverandøren når Kunden er part i avtalen med Skyleverandøren, skal Leverandøren her beskrive hvordan oppfølgingen vil skje.

## Avtalens punkt 2.1.3 Undersøkelse av Kunden infrastruktur og systemportefølje

Leverandørens forutsetninger knyttet til Kundens infrastruktur og systemportefølje som Leverandøren har lagt til grunn for sitt tilbud skal fremgå her.

## Avtalens punkt 2.2.1 Tilrettelegging

Leverandøren skal beskrive de tilretteleggingsaktiviteter som Kunden har stilt krav om, eller som Leverandøren tilbyr for å tilfredsstille Kundens behovsbeskrivelse her.

## Avtalens punkt 2.2.2 Innføring

Leverandøren skal beskrive de innføringsaktiviteter som Kunden har stilt krav om, eller Leverandøren foreslår som del av sitt tilbud her.

## Avtalens punkt 2.2.4 Tilpasninger

Leverandøren skal beskrive sine løsningsforslag for de Tilpasninger Kunden har stilt krav om her.

Hvis Kunden har bedt Leverandøren beskrive sine metoder og prosesser for utvikling av Tilpasningene skal Leverandøren beskrive disse her.

## Avtalens punkt 2.2.5 Integrasjoner

Har Kunden stilt krav om at Leverandøren skal gjennomføre integrasjoner med programvare og tjenester som fremgår av bilag 3 Kundens systemlandskap, skal Leverandørens løsningsforslag og forutsetninger for integrasjonsarbeidet, inklusive forutsetninger for eventuelt resultat og/eller fremdriftsansvar fremgå her.

## Avtalens punkt 2.2.6 Datakonvertering

Hvis Kunden har stilt krav om at Leverandøren skal bidra med konvertering av Kundens data, skal Leverandørens plan og spesifikasjon av konverteringsarbeidet, inklusive hvordan personopplysninger vil bli behandlet i forbindelse med konverteringen, fremgå her.

Eventuelle forutsetninger for prisestimater eller fastpris på konverteringsarbeidet skal fremkomme her.

## Avtalens punkt 2.2.7 Særskilte sikkerhetsløsninger

Hvis Leverandørens Ytelse skal omfatte Særskilte sikkerhetsløsninger, skal de være beskrevet her.

## Avtalens punkt 2.2.8 Opplæring

Har Kunden stilt krav om at Leverandøren skal utvikle opplæring spesielt for Kunden, skal Leverandøren beskrive omfanget og opplegget for opplæringen her.

## Avtalens punkt 2.2.9 Rutineutvikling

Har Kunden stilt krav om at Leverandøren skal bistå med utvikling av rutiner knyttet til bruk av Skytjenesten eller Ytelsen, skal Leverandøren beskrive sitt opplegg for rutineutforming og rutineutvikling her.

## Avtalens punkt 2.2.10 Organisasjonsutvikling og digital omstilling

Har Kunden stilt krav om at Leverandøren skal bistå med digital omstilling, skal Leverandøren beskrive sin kompetanse og sine metoder her. Hvis Kunden har detaljert behovet sitt, og bedt om løsningsforslag, skal Leverandøren også utarbeide forslag til omstillingsprosess og -plan.

## Avtalens punkt 2.3.1 Om Forvaltning

Leverandøren skal beskrive hvilke forvaltningsaktiviteter som er inkludert i Ytelsen og hvordan de vil bli gjennomført her.

## Avtalens punkt 2.3.2 Forvaltningsdokumentet

Skal Leverandøren utarbeide og vedlikeholde et Forvaltningsdokument, skal Leverandøren beskrive forslag til utformingen av Forvaltningsdokumentet her. Leverandøren skal også beskrive sine prosedyrer for å vedlikeholde Forvaltningsdokumentet. Se også bilag 6 om rutiner for endringer i Forvaltningsdokumentet.

## Avtalens punkt 2.3.5.1 Generelt om overvåking

Hvis Leverandøren som del av Ytelsen skal Overvåke Skytjenester på vegne av Kunden skal Leverandøren beskrive hvordan dette vil bli gjennomført her.

## Avtalens punkt 5.1.2.3 Etter Leveringsdag

Beskrivelse av hvordan Leverandøren skal følge opp Skytjenesten på vegne av Kunden skal fremgå her.

## Avtalens punkt 5.1.3 Kundens ansvar for tilrettelegging

Leverandørens behov for informasjon og tilganger som er nødvendig for å levere Ytelsen etter denne avtalen skal fremgå her.

Leverandørens krav til Kundens medvirkning skal fremgå her.

## Avtalens punkt 5.2.2 Kundens ansvar for sine ressurser

Har Leverandøren kompetansekrav til ressurser hos Kunden som har en rolle knyttet til oppfølging av Ytelsen skal de fremgå her.

## Avtalens punkt 7.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt

Har Kunden beskrevet rettslige og partsspesifikke krav som Kunden mener er relevante for inngåelse og gjennomføring av Avtalen, skal Leverandøren beskrive hvordan kravene er ivaretatt her.

## Avtalens punkt 7.2.2 Leverandørens plikt til å holde Kundens data atskilt

Har Kunden stilt nærmere krav til hvordan Leverandøren skal ivareta kravet til atskillelse av data, skal Leverandøren beskrive hvordan kravene er ivaretatt her.

## Avtalens punkt 7.2.3 Krav til Skytjenesten

Har Kunden stilt krav til hvordan Leverandøren skal påse at Skytjenester som Leverandøren anbefaler ivaretar tilstrekkelig sikring av Kunden data, skal Leverandøren beskrive hvordan Kundens krav blir oppfylt her.

## Avtalens punkt 7.3.2 Databehandleravtale - Skytjenesten

Har Kunden stilt krav om at Leverandøren som del av Ytelsen skal følge opp databehandleravtalen mellom den behandlingsansvarlige og Skytjenesteleverandøren på vegne av den behandlingsansvarlige, skal Leverandøren beskrive hvordan dette blir ivaretatt her.

## Avtalens punkt 8.1.2.2 Skytjenester som leveres på Standardvilkår

Hvis Standardvilkårene for Skytjenester som Leverandøren har anbefalt eller levert tilbud på inneholder vilkår knyttet til Kundens bruk av Skytjenesten som Kunden bør være særlig oppmerksom på, skal Leverandøren gi tydelig varsel om det her. Dette kan gjelde f.eks. forutsetninger for bruken, uvanlige lisensmodeller, terskler som utløser krav på tilleggsvederlag e.l. Eksemplene her er ikke uttømmende.

## Avtalens punkt 8.3.2 Rettigheter til data som behandles i Skytjenesten

Hvis Standardvilkårene for Skytjenester som Leverandøren har anbefalt eller levert tilbud på inneholder vilkår som innskrenker Kundens kontroll over rettigheter til data som behandles i Skytjenesten på vegne av Kunden sammenliknet med Avtalens punkt 8.3.1, skal Leverandøren gi tydelig varsel om det her.

## Avtalens punkt 9.1.2 Mislighold som skyldes avvik i Skytjenestene

Hvis Kunden har stilt krav om at Leverandøren skal følge opp mislighold/avvik som skyldes Skytjenesten, skal Leverandøren beskrive sine forutsetninger og rutiner for slik oppfølging her.

# Bilag 3: Kundens systemlandskap

*Bilaget skal fylles ut av Kunden.*

## Avtalens punkt 1.1.2 Skytjenester

Kunden skal beskrive den del av sitt Systemlandskap som Skytjenestene skal samvirke med og være en del av og som er relevant for Leverandørens Ytelse.

Bilaget skal også inneholde oversikt over Skytjenester som Kunden eventuelt har anskaffet uavhengig av denne avtalen, men som skal omfattes av eller på annen måte er relevante for Leverandørens Ytelse.

## Avtalens punkt 2.1.3 Undersøkelse av Kundens infrastruktur og systemportefølje

Hvis Leverandøren skal ta over hele eller deler av Kundens infrastruktur og systemportefølje (utstyr eller programvare), skal Kunden beskrive alt utstyr som Leverandøren skal overta, all programvare, med angivelse av versjoner mm, og eventuelle garantier og vedlikeholdsavtaler som Leverandøren skal overta her.

## Avtalens punkt 2.2.5 Integrasjoner

Kunden skal beskrive de systemer som Skytjenester skal integreres med.

# Bilag 4: Plan for Tilrettelegging og Innføring av Skytjenester mv inkludert plan for eventuelle Godkjenningsprøver

## Innledende og generell (overordnet) plan for gjennomføring av Avtalen

En innledende og generell (overordnet) plan for Tilrettelegging og Innføring av Skytjenester mv inkludert plan for eventuelle Godkjenningsprøver skal fremgå her. Planen skal utarbeides av Leverandøren i henhold til de overordnede føringer som er gitt av Kunden.

Kundens overordnede føringer for planen fremgår her:

[*Hvis Kunden har noen overordnede føringer for planen, f.eks. frister for når aktiviteter tidligst kan starte, eller når noe senest må være levert, beskriver Kunden det her.*]

## Avtalens punkt 2.1.4 Utarbeidelse av Overordnet Fremdriftsplan for Etableringen

[*Orienteringspunkt*: Ved oppstart av Avtalen skal partene samarbeide om å konkretisere den innledende og generelle planen for gjennomføring av Avtalen i en Overordnet Fremdriftsplan for Etableringen, se avtalen punkt 2.1.4.]

## Avtalens punkt 2.2.4 Tilpasninger

Metoder og prosesser for utvikling av Tilpasningene kan fremgå av bilag 1 og/eller 2, eller av bilag 4 (her).

[*Fyll inn eventuelle krav til metoder og prosesser for utvikling av tilpasningene (hvis det ikke er tatt inn i bilag 1 og 2).*]

Andre frister for tilpasningsarbeidet enn de som fremkommer i Avtalen punkt 2.2.4 kan inntas her.

[*Fyll inn eventuelle avvikende frister for tilpasningsarbeidet her.*]

## Avtalens punkt 2.2.12 Godkjenningsprøve

Med mindre annet er avtalt her eller i Etableringsplanen, varer Godkjenningsprøven i en periode på 10 (ti) Virkedager fra første Virkedag etter at Leverandøren har sendt skriftlig melding til Kunden om at Ytelse og Skytjeneste er klar til Godkjenningsprøve.

**Frister:**

Partene har avtalt at Godkjenningsprøven skal vare i [*antall*] dager [*fylles bare ut hvis det er avtalt noe annet enn ti dager*].

Partene har i tillegg avtalt følgende andre frister for Kundens undersøkelse av Ytelse og Skytjeneste:

[F*yll inn hvis det er avtalt andre frister ifm godkjenning mv*]

**Godkjenningskriterier:**

Partene har avtalt at følgende godkjenningskriterier skal supplere eller erstatte godkjenningskriteriene i Avtalen punkt 2.2.12:

[*Fyll inn eventuelle andre godkjenningskriterier og presiser om de supplerer eller erstatter det som fremgår av Avtalen.*]

**Kategorisering av feil:**

Tabellen for kategorisering av feil i avtalen punkt 2.2.12 erstattes med:

[*Sett inn ny tabell hvis tabellen i Avtalen ikke skal gjelde.*]

**Øvrige forhold knyttet til godkjenningsprøven:**

[*Fylles inn hvis partene har andre endringer eller tillegg til Avtalens regulering av Godkjenningsprøven.*]

## Avtalens punkt 2.4.2 Avslutning av Skytjenester

En overordnet plan for avslutning av Skytjenestene (en eller flere) skal utarbeides i forbindelse med Etablering og skal gjøres tilgjengelig for Kunden før Leveringsdag og inntas i bilag 4.

[*Planen inntas her*.]

## Avtalens punkt 2.4.3 Avslutning av hele eller deler av Ytelsen

En overordnet plan for avslutning av Ytelsen (helt eller delvis) skal utarbeides i forbindelse med Etablering og skal gjøres tilgjengelig for Kunden før Leveringsdag og inntas i bilag 4.

[*Planen inntas her*.]

## Avtalens punkt 4.1.1 Varighet av Avtalen

Hvis ikke annen varighet er avtalt her, gjelder Avtalen i 3 (tre) år fra undertegning og forlenges deretter slik det fremgår av punkt 4.1.1 i Avtalen.

Alternativ 1: Partene er enige om at Avtalens initiale varighet skal være [*antall*] år. Avtalen forlenges deretter slik det fremgår av punkt 4.1.1 i Avtalen.

Alternativ 2: [Andre bestemmelser om varighet kan beskrives her.]

## Avtalens punkt 9.5.3 Når det foreligger grunnlag for dagbot

Partene har avtalt at følgende **Leveringsfrister** skal gjelde:

[*Fyll inn avtalte leveringsfrister.*]

Leveringsfrister kan også være avtalt i Etableringsplanen.

Følgende Leveringsfrister er gjenstand for **dagbot** ved forsinkelse:

[*Presiser hvilke Leveringsfrister som er gjenstand for dagbot.*]

# Bilag 5: Tjenestenivå for Leverandørens Ytelser i Forvaltningsfasen med standardiserte kompensasjoner

## Krav til Tjenestenivå (Avtalen punkt 2.3.1)

Dersom Kunden har krav til (rammene for) tjenestenivå eller standardiserte kompensasjoner i Forvaltningsfasen, skal dette fremkomme i bilaget her.

[*Sett inn Kundens eventuelle krav til tjenestenivå og standardiserte kompensasjoner.*]

[*Merk*: Avtalen nevner særskilt muligheten for å stille krav til tjenestenivå for forvaltning av særlige sikkerhetsløsninger (punkt 2.2.7), oppdatering av Forvaltningsdokumentet (2.3.2). Overvåking (2.3.5) og rekonstruksjon av data (9.6.2), men *dette er* *ikke en uttømmende liste over tjenester der krav til tjenestenivå er relevant*.]

Bilaget fylles ut av Leverandøren basert på de overordnede føringer eller krav Kunden har satt til tjenestenivå.

Hvis Kunden ikke har stilt krav til tjenestenivå skal Leverandøren beskrive sitt standard tjenestenivå for Ytelsen.

## Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå (Avtalen punkt 9.5.4)

Ved brudd på avtalt tjenestenivå kan Kunden kreve økonomisk kompensasjon i henhold til standardiserte satser som avtalt her.

[*Sett inn Kundens eventuelle krav til kompensasjonsmodeller.*]

Kunden kan stille krav til hvordan den økonomiske kompensasjonen skal beregnes.

Bilaget fylles ut av Leverandøren basert på de overordnede føringer eller krav Kunden har satt til kompensasjonsmodeller.

## Avtalens punkt 2.3.3 Samhandlingsplanen

Hvis Kunden har krav til hvordan samhandlingen med Leverandøren skal organiseres, kan dette tas inn her eller i bilag 6.

# Bilag 6: Administrative bestemmelser

## Avtalens punkt 2.1.2 Organisering

### Bemyndiget representant (person eller rolle)

[Merknad: Bemyndiget representant må angis og dette punktet bør ikke slettes uten å erstattes av annen tilsvarende tekst.]

Bemyndiget representant for Partene (person eller rolle) og prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskiftning av disse spesifiseres her.

Hos Kunden: [*Sett inn navn/rolle og kontaktopplysninger for bemyndiget representant*]

Hos Leverandøren: [*Sett inn navn/rolle og kontaktopplysninger for bemyndiget representant*]

### Øvrig organisering

Øvrig organisering med angivelse av roller, ansvar og myndighet, styringsdokumenter, rapportering, møter og møtefrekvens samt øvrige prosedyrer og rutiner som angår samarbeidet mellom Partene beskrives her og/eller i Samhandlingsplanen.

Organisering bør beskrives særskilt for hhv Etablering og Forvaltning.

## Avtalens punkt 2.3.2 Forvaltningsdokumentet

Rutiner for å gjøre endringer i Forvaltningsdokumentet beskrives her.

## Avtalens punkt 2.3.3 Samhandlingsplanen

Hvis Kunden har krav til hvordan samhandlingen med Leverandøren skal organiseres, kan dette tas inn her eller i bilag 5.

## Avtalens punkt 3.1 Rett til endringer

Eventuelle avgrensninger i Kundens rett til å kreve endringer i Ytelsen, utover de avgrensninger som fremgår i Avtalen punkt 3.1, beskrives her.

## Avtalens punkt 3.2 Endringshåndtering

[Merknad: Dette punktet bør ikke slettes uten å erstattes av annen tilsvarende tekst.]

### A. Kundens anmodning om endringsavtale

Hvis Kunden ønsker å endre Ytelsen, skal Kunden utarbeide en skriftlig anmodning om endringsavtale. Anmodningen skal inneholde en beskrivelse av Kundens behov for endringen.

Skal det benyttes en mal for anmodningen, skal det angis her.

*[Fylles ut av Kunden]*

### B. Leverandørens håndtering av endringsanmodninger

Leverandøren skal beskrive sin rutine for håndtering av endringsanmodninger, herunder leverandørens verktøy for registrering og oppfølging av endringsanmodninger og endringsavtaler.

*[Fylles ut av Leverandøren]*

Med mindre annet er avtalt i det enkelte tilfellet, skal Leverandøren innen 10 virkedager fra mottak av anmodning om endringsavtale utrede aktuelle risiko- og endringskonsekvenser og gi et prisestimat.

Utredningen skal som minimum omfatte følgende punkter:

* 1. Beskrivelse av endringen
	2. Beskrivelse av det arbeidet som må gjøres for å levere endringen
	3. Virkning på Ytelsen og Skytjenestene
	4. Virkning på tidsplaner
	5. Virkning på vederlag (for å utføre endringen og virkning på forvaltningskostnaden)
	6. Tidsplan for gjennomføring av endringen
	7. Eventuelle virkninger på ansvarsfordeling mellom Kunde og Leverandør eller overfor Skytjenesteleverandører og andre tjenesteleverandører (tredjeparter)
	8. Test og eventuell godkjenning av endringen

### C. Kundens aksept av Leverandørens utredning - endringsavtalen

Hvis Kunden aksepterer Leverandørens beskrivelse av endringen, pris og øvrige konsekvenser angitt i utredningen, skal Kunden gi Leverandøren beskjed om at Kunden ønsker endringen utført ved å utstede en endringsavtale.

Leverandøren skal iverksette endringen i henhold til de frister som fremgår av endringsavtalen og orienterer Kunden når endringen er utført.

###  D. Tvisteløsning

[Her kan partene beskrive nærmere hvordan uenighet om konsekvensene av en endring skal håndteres, se Avtalen punkt 3.4 og 3.5, f.eks. om bruk av uavhengig ekspert eller mekling.]

## Avtalens punkt 5.2 Krav til Leverandørens ressurser og kompetanse

Leverandørens nøkkelpersonell (se Avtalen punkt 5.2.1.1) skal angis her.

Leverandørens nøkkelpersonell:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Navn | Kategori | Kompetanseområde |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Avtalens punkt 5.4.1 Leverandørens bruk av underleverandør

Leverandørens godkjente underleverandører skal angis her.

|  |  |
| --- | --- |
| Underleverandør | Hvilke tjenester underleverandøren bidrar med mv |
|  |  |
|  |  |

## Avtalens punkt 5.4.3 Kundens bruk av tredjepart

Dersom Kunden finner det nødvendig for utførelsen av arbeidsoppgavene i denne avtalen at Leverandøren samarbeider med tredjepart, skal Kunden angi de aktuelle tredjepartene her.

|  |  |
| --- | --- |
| Tredjepart | Omfang av samarbeid |
|  |  |
|  |  |

## Avtalens punkt 5.5 Møter

I avtaleperioden skal det gjennomføres regelmessige møter mellom kontaktpersonene hos Kunden og hos Leverandøren. Type møter, frekvens, innkalling samt partenes deltakere skal fremkomme her.

## Avtalens punkt 5.7 Skriftlighet

Dersom det er avtalt at varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til Avtalen skal gis på en anen måte enn skriftlig til den postadressen eller elektroniske adressen som er oppgitt i tilknytning til bemyndiget person eller rolle ovenfor, f.eks. ved bruk av elektronisk samhandlingsverktøy, skal det være spesifisert her.

## Avtalens punkt 5.8 Revisjon

Nærmere rutiner, prosedyrer og frister for revisjon kan beskrives her, herunder om bruk av uavhengig revisor.

## Avtalens punkt 5.9 Lønns- og arbeidsvilkår

[Merknad: Dette punktet bør ikke slettes uten å erstattes av annen tilsvarende tekst.]

For avtaler som omfattes av forskrift 8. februar 2008 nr. 112 om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter, gjelder følgende:

### A. Generelt

Leverandøren skal på områder dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale sørge for at egne og eventuelle underleverandørers ansatte som direkte medvirker til å oppfylle Leverandørens forpliktelser under denne avtalen, ikke har dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn det som følger av forskriften som allmenngjør tariffavtalen. På områder som ikke er dekket av allmenngjort tariffavtale, skal Leverandøren sørge for at de samme ansatte ikke har dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn det som følger av gjeldende landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje. Dette gjelder for arbeid utført i Norge.

Alle avtaler Leverandøren inngår, og som innebærer utførelse av arbeid som direkte medvirker til å oppfylle Leverandørens forpliktelser under denne avtalen, skal inneholde tilsvarende betingelser.

### B. Manglende oppfyllelse

Oppfyller Leverandøren ikke denne forpliktelsen, har Kunden rett til å holde tilbake deler av vederlaget for Leverandørens tjenester, tilsvarende ca. 2 (to) ganger innsparingen for Leverandøren, inntil det er dokumentert at forholdet er bragt i orden.

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.

### C. Dokumentasjon

Leverandøren skal på forespørsel fra Kunden legge frem dokumentasjon om de lønns- og arbeidsvilkår som blir benyttet. Kunden og Leverandøren kan hver for seg kreve at opplysningene skal legges frem for en uavhengig tredjepart som Kunden har gitt i oppdrag å undersøke om kravene i denne bestemmelsen er oppfylt. Leverandøren kan kreve at tredjeparten skal ha undertegnet en erklæring om at opplysningene ikke vil bli benyttet for andre formål enn å sikre oppfyllelse av Leverandørens forpliktelse etter denne bestemmelsen. Dokumentasjonsplikten gjelder også underleverandører.

Nærmere presiseringer om gjennomføring av dette kan avtales som en del av dette punkt.

## Avtalens punkt 12.2 Uavhengig ekspert

Partene kan i forbindelse med inngåelsen av Avtalen oppnevne en uavhengig ekspert som angis her, med den kompetansen Partene mener passer best for Avtalen. Dette kan gjerne være en liten liste av ulike personer, der det for eksempel både angis teknologer og jurister. Eksperten(e) og deres kompetanseområder skal angis her.

# Bilag 7: Pris og prisbestemmelser

## Oversikt over priser og prismodeller (Avtalen punkt 6.1)

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens Ytelse skal fremgå av bilag 7.

Hvis Kunden har krav til hvilke prisformat (timepris, enhetspris, fastpris, målpris mv.) som det er relevant å benytte, eller har krav til tabeller og maler som Leverandøren skal fylle ut, kan det beskrives her.

Bestemmelser om prising i annen valuta enn NOK skal fremgå her.

## Leverandørens Timepriser

Det er flere bestemmelser i Avtalen som legger til grunn at timepriser skal benyttes hvis ikke annet er avtalt. Timepriser bør derfor alltid avtales uansett prismodell for øvrig.

## Leverandørens pris for Ytelser knyttet til Etablering

[Priser for Etablering tas inn her. Dette kan være priser for et initialt etableringsprosjekt og priselementer som skal benyttes for fremtidige etableringsaktiviteter.]

## Leverandørens pris for Ytelser knyttet til Forvaltning

[Priser for Forvaltning tas inn her. Dette kan også omfatte priselementer for forvaltningsytelser som kommer senere, f.eks. pris for overvåking av fremtidige skytjenester.]

## Utlegg og reisekostnader mv

Dersom utlegg, herunder reise- og diettkostnader, skal dekkes, skal dette angis her. Dersom satsene skal avvike fra Statens gjeldende satser, må dette fremkomme her.

Dersom reisetid skal faktureres, må dette fremkomme her. Satsene for dette må likeledes oppgis.

## Leverandørens Tjenestekatalog

Leverandørens Tjenestekatalog knyttet til nye standard tjenester, opplæring eller annet, kan inntas her. Alle elementer i Tjenestekatalogen skal være priset.

Om relevansen av Tjenestekatalogen, se bl.a. Avtalen punkt 1.1.2 (Skytjenester), 2.2.8 (Opplæring), 2.2.13 (Forenklede prosedyrer), 2.3.3 (Samhandlingsplanen), og punkt 3.1 (Endringer).

## Særlige prisbestemmelser:

## Avtalens punkt 2.2.5 Integrasjoner

Hvis det er avtalt egne priser for integrasjoner skal det beskrives her. Hvis det ikke er avtalt egne priser så betales integrasjoner etter medgått tid i henhold til avtalte timepriser.

## Avtalens punkt 2.2.6 Datakonvertering

Hvis det er avtalt egne priser for datakonvertering skal det beskrives her. Hvis det ikke er avtalt egne priser så betales datakonvertering etter medgått tid i henhold til avtalte timepriser.

## Avtalens punkt 2.2.7 Særskilte Sikkerhetsløsninger

Priser for eventuelle Særskilte Sikkerhetsløsninger skal presiseres her.

## Avtalens punkt 2.2.8 Opplæring

Priser for opplæring skal presiseres her. Priser for standardopplæring skal fremgå av Tjenestekatalogen.

## Avtalens punkt 2.2.9 Rutineutvikling

Priser for bistand til utvikling av rutiner i henhold til Avtalen punkt 2.2.9 skal presiseres her.

## Avtalens punkt 2.2.10 Organisasjonsutvikling og digital omstilling

Priser for bistand til organisasjonsutvikling og digital omstilling skal presiseres her.

## Avtalens punkt 2.3.5 Overvåking

Priser for Overvåking skal presiseres her.

## Avtalens punkt 2.3.5.3 Endringer i skytjenestene som har betydning for Leverandørens Ytelse

Med mindre annet er avtalt betales arbeid med endring av Leverandørens Ytelse som følge av endringer i skytjenestene etter medgått tid i henhold til avtalte timepriser. Andre priser eller prismekanismer skal presiseres her.

## Avtalens punkt 2.4.6 Vederlag i forbindelse med avslutning av Avtalen

Med mindre annet er avtalt betales Leverandørens arbeid i forbindelse med avslutning av Avtalen etter medgått tid i henhold til avtalte timepriser. Andre priser eller prismekanismer skal presiseres her eller i Avslutningsplanen.

## Avtalens punkt 4.2.2 Avbestilling av Ytelsen

[Merknad: Dette punktet bør ikke slettes uten å erstattes av annen tilsvarende tekst.]

Ved avbestilling av Ytelsen skal Kunden betale:

1. Det beløp som Leverandøren har til gode for den del av Ytelsen som allerede er gjennomført på avbestillingstidspunktet, og
2. Leverandørens nødvendige og dokumenterte direkte kostnader knyttet til omdisponering av personell som følge av avbestillingen, og
3. andre dokumenterte direkte kostnader som Leverandørens påføres som følge av avbestillingen, herunder utlegg og kostnader som Leverandøren har pådratt seg før avbestillingen ble mottatt, og som Leverandøren ikke kan nyttiggjøre seg i andre sammenhenger, og enten (kryss av det alternativet som skal benyttes)
4. [ ]  Et avbestillingsgebyr som tilsvarer 4 % av årlig avtalt eller estimert vederlag for Ytelsen i henhold til bilag 7, eller

[ ]  Et avbestillingsgebyr som tilsvarer 10 % av det vederlaget Kunden faktisk er fakturert for Ytelsen de siste tre måneder før avbestillingen.

Ved delvis avbestilling skal avbestillingsgebyret beregnes på grunnlag av den avbestilte del av Ytelsens andel av vederlaget i punkt d) ovenfor.

Hvis Partene har avtalt annet avbestillingsvederlag for Ytelsen enn det som følger av modellen ovenfor skal det fremgå her:

[*Her kan det settes inn alternativ modell for beregning av avbestillingsvederlag, eventuelt fastpris for avbestilling, hvis Partene er enige om det*.]

## Avtalens punkt 5.4.3 Kundens bruk av tredjepart

Eventuelt vederlag for Leverandørens samarbeid med tredjepart skal avtales her.

## Avtalens punkt 6.5.1 Indeksregulering

Nærmere bestemmelser om indeksregulering kan inntas her.

## Avtalens punkt 6.6 Pris og betalingsbetingelser for Skytjenester inkludert annen valuta og kursendringer mv

Hvis Leverandøren er part i avtalen med Skytjenesteleverandøren, eller av andre grunner skal fakturere Kunden for Skytjenesten på vegne av Skytjenesteleverandøren, skal alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale i forbindelse med Ytelsen fremgå her.

Skytjenester som leveres på Standardvilkår, kan prises i NOK, Euro eller US Dollar. Andre valutaer kan være avtalt her.

Hvis Leverandøren ønsker at Avtalen punkt 6.6 fjerde avsnitt flg. om valutajustering skal komme til anvendelse, skal Leverandøren oppgi både prisen i norske kroner og hvilken valuta eventuelle kursendringer skal beregnes mot her.

Hvis partene vil legge til grunn en annen basiskurs enn det som fremgår av Avtalen punkt 6.6, skal det fremgå her.

Andre og nærmere bestemmelser om valutajustering mv kan inntas her.

## Avtalens punkt 9.5.3 Dagbot

Hvis Partene har avtalt annen løpetid for dagboten enn det som fremgår av Avtalen punkt 9.5.3.1 skal det fremgå her.

Hvis Partene har avtalt annen dagbotsats eller annet beregningsgrunnlag for dagboten enn det som fremgår av Avtalen punkt 9.5.3.2 skal det fremgå her.

## Avtalens punkt 9.6.2 Erstatningsbegrensning

Hvis Partene har avtalt annet beløp som erstatningsbegrensning enn det som fremgår av Avtalen punkt 9.6.2 skal det fremgå her.

## Betalingsplan og betalingsvilkår (Avtalen punkt 6.2)

Betalingsplan og betalingsvilkår skal beskrives her.

Eventuelle tilleggsvilkår for bruk av Elektronisk Handelsformat (EHF), skal fremkomme her.

# Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles her med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til andre bilag.

Det er mulig å gjøre endringer til alle punkter i Avtalen, også der hvor det ikke klart henvises til at endringer kan avtales. Endringene til avtaleteksten skal fremkomme her, slik at teksten i den generelle avtaleteksten forblir uendret. Det må fremkomme klart og utvetydig hvilke bestemmelser i Avtalen det er gjort endringer til og resultatet av endringen.

Leverandøren bør imidlertid være oppmerksom på at avvik, forbehold og endringer i Avtalen ved tilbudsinnlevering kan medføre at tilbudet blir avvist av Kunden.

|  |  |
| --- | --- |
| **Punkt** | **Erstattes med** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Bilag 9: Endringer i Avtalen etter avtaleinngåelsen

Endringer som Partene er blitt enige om etter avtaleinngåelse skal fremgå av bilag 9.

Partene velger selv om de enkelte bilag som endringene gjelder også skal oppdateres med endrede tekster eller om bilag 9 skal utgjøre en komplett endringsoversikt (og ikke bare et register over hvilke endringer som er gjort).

# Bilag 10: Standardvilkår for Skytjenester

Her inntas kopi av eller referanse til Standardvilkår for Skytjenester som er relevante for Leverandørens Ytelse.

Skytjenestene kan:

* Være anskaffet av Kunden uavhengig av denne Avtalen. Dette skal fremgå av bilag 3.
* Være anbefalt eller tilbudt av Leverandøren. Dette skal være beskrevet i bilag 2.
* Fremgå av Leverandørens Tjenestekatalog i bilag 7 slik at Kunden kan kjøpe tilgang til nye Skytjenester fra eller via Leverandøren i løpet av avtaleperioden.

Hvis Leverandøren som del av Ytelsen skal Overvåke Skytjenester på vegne av Kunden, skal Leverandøren sørge for at kopier av eller referanser til Standardvilkårene til enhver tid er oppdatert.

# Bilag 11: Databehandleravtaler

## Avtalens punkt 7.3 Databehandleravtaler

Her inntas kopi av Databehandleravtaler som er relevante for Avtalen.

## Avtalens punkt 7.3 Overføring av personopplysninger til tredjeland

Hvis Kunden har akseptert at personopplysninger kan overføres til land utenfor EØS‑området, skal Leverandøren dokumentere overføringsgrunnlaget her, se Avtalen punkt 7.3.3.1.

# Bilag 12: Begreper som er definert i Avtalen

**NB! Begrepsforklaringene skal ikke endres av Partene.**

Begrepene benyttes i Avtalen i bestemt og ubestemt form entall og/eller flertall.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Begrep** | **Definisjon/forklaring** | **Referanse til Avtalen** |
| Avtalen | Den generelle avtaleteksten med bilag.  | 1.1.2 |
| Avslutning | Tiltak som kommer til anvendelse når en Skytjeneste skal avsluttes eller Leverandørens Ytelse i henhold til denne Avtalen helt eller delvis termineres i henhold til denne Avtalens bestemmelser om oppsigelse, avbestilling eller heving. | 2.4.1 |
| Avslutningsplan | Detaljert plan for avslutning av avtalen | 2.4 |
| DevOps | Sammensatt av Development (utvikling) and Operations (drift); en smidig systemutviklingsmetode kjennetegnet ved at driftskompetanse inngår i utviklingsteamet. | 2.2.10 |
| Etablering | Leverandørens tjenester knyttet til å gjøre Leverandørens Ytelse og en eller flere Skytjenester klare for bruk for Kunden. Etablering kan omfatte Tilrettelegging, Innføring og Godkjenningsprøve. | 2.1.1 og kapittel 2.2 |
| Etableringsplan | Detaljert plan over alle aktiviteter som inngår i Etablering av Ytelsen og en eller flere Skytjenester. | 2.2.3 |
| Forvaltning | Leverandørens Ytelser knyttet til oppfølging av en tjeneste etter Etablering. Forvaltning kan omfatte bl.a. Overvåking.  | 2.3 |
| Forvaltningsfasen | Perioden fra Leveringsdag for første Etablering og til Avtalen avsluttes. | 2.3.1 |
| Forvaltningsdokument | Dokument som inneholder oversikt over alle tjenester som er under Forvaltning, og oversikt over Leverandørens Ytelser knyttet til tjenestene, med lenker til dokumentasjon og annen informasjon Kunden skal ha tilgang til i henhold til Avtalen.  | 2.3.2 |
| Godkjenningsprøve | Kundens undersøkelse av at Ytelsen og en eller flere Skytjenester fungerer i overensstemmelse med det som er avtalt før de tas i bruk av Kunden.  | 2.2.12 |
| Innledende og generell plan | Plan som inneholder aktiviteter og sammenhenger mellom aktiviteter på et overordnet nivå og som foreligger på kontraktsinngåelsestidspunktet.  | Bilag 4 |
| Innføring | Aktiviteter for å forberede Kunden på å ta i bruk Skytjenesten. Innføring kan omfatte opplæring, rutineutvikling, organisasjonsutvikling mm  | 2.2.2 |
| Kunde | Part i Avtalen som skal mottar Leverandørens Ytelse og benytte Skytjenestene. | Forsiden |
| Leverandør | Part i Avtalen som leverer Ytelser knyttet til Etablering og Forvaltning av Skytjenester og i noen tilfeller også selve Skytjenestene.  | Forsiden |
| Leveringsdag | Den dagen en Skytjeneste er godkjent og klar til å tas i bruk av Kunden.  | 2.2.11 |
| Leveringsfrist | Det avtalte tidspunktet for ferdigstilling av Ytelsen til Kundens Godkjenningsprøve og eventuelle andre frister for levering av Ytelsen som Partene har avtalt i bilag 4 eller i Etableringsplanen. | 9.5.3.1 |
| Overordnet Fremdriftsplan | Overordnet plan hvor aktivitetene i planen er blitt lagt ut i tid, slik at det er mulig å styre fremdrift ut fra planen.  | 2.1.4 |
| Overvåke eller Overvåking | Tjeneste som inngår i Forvaltning som innebærer at Leverandøren ved hjelp av release-notes, forretningsplaner og annen informasjon som han har tilgang til gjennom sitt avtaleforhold til Skytjenesteleverandøren holder seg oppdatert på Skytjenesteleverandørenes planer om endringer i funksjonalitet, Standardvilkår og annet som kan få betydning for Kundens bruk av Skytjenesten og varsler Kunden om endringer som er av betydning for Kunden  | 2.3.5 |
| Part | Leverandøren eller Kunden | Forsiden |
| Samhandlingsplan | Prosedyrer for hvordan partene skal samarbeide i avtaleperioden, herunder prosedyrer for bestilling fra Tjenestekatalogen. | 2.3.3 |
| Skytjeneste | Programvare, infrastruktur og dataressurser levert på Standardvilkår som en tjeneste (as a Service) levert over nett, vanligvis internett.  | 1.1.2 |
| Skytjenesteleverandør | Den som produserer Skytjenestene og som har fastsatt Standardvilkårene. | 1.1.2 |
| Standardvilkår | De vilkår som en Skytjenesteleverandør eller en leverandør av standardløsninger legger til grunn for bruken av sin tjeneste. Standardvilkårene omfatter alle vilkår knyttet til Kundens bruk av tjenesten. Standardvilkårene skal fremgå av bilag 10. | 1.1.2 |
| Systemlandskap (Kundens) | Infrastruktur og systemer som det som anskaffes skal inngå i og fungere sammen med. | 1.1.2 og bilag 3 |
| Særskilt sikkerhetsløsning | Teknisk løsning som har som formål å øke informasjonssikkerheten, som er fysisk adskilt fra Skytjenesten og ikke kan nås fra denne. | 2.2.7 |
| Tilrettelegging | Aktivitet for å Etablere Skytjenesten (gjøre den klar til bruk for Kunden). Tilrettelegging kan bl.a. omfatte tilpasninger og/eller integrasjoner, tilleggsfunksjonalitet og konvertering av data. | 2.2.1 |
| Tjenestekatalog | Oversikt over tjenester som Kunden kan bestille fra Leverandøren, med priser og eventuelle betingelser. Tjenestekatalogen er en del av bilag 7.  | Bilag 7 |
| Tjenestenivå | Krav til tilgjengelighet, kapasitet osv som en tjeneste skal oppfylle. Hvis kravene ikke er oppfylt, skal Kunden få kompensasjon.  | 2.3.1 og 9.5.4 og bilag 5 |
| Virkedager | De dagene som ikke er lørdager, søndager og offentlige høytids- og helligdager, og heller ikke jule- og nyttårsaften. | Flere steder ifm frister |
| Ytelse | Den eller de ytelser som Leverandøren er ansvarlig for og skal levere i henhold til Avtalen. | 1.1.1 |

# Bilag 13: Andre bilag

## *Her inntas eventuelle andre bilag.*