

Bilag til SSA-D – Driftsavtalen – versjon 2018

Innhold:

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon	2
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon	3
Bilag 3: Beskrivelse av det som skal driftes	4
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen	6
Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner	7
Bilag 6: Administrative bestemmelser	8
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser	9
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten	10
Bilag 9: Endringer av driftstjenesten etter avtaleinngåelsen	11
Bilag 10: Standardvilkår for tredjepartsleveranser	12

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

Bilag 2: Leverandørens løsningspesifikasjon

Bilag 3: Beskrivelse av det som skal driftes

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Jf selskapsavtalen:

§4 formål og ansvarsområde

Selskapet skal utvikle og etablere tekniske løsninger, samt drifte systemer for informasjons- og kommunikasjonsteknologi i eierkommunene på de områder der dette er kostnadseffektivt. Selskapet skal på vegne av eierne være juridisk avtalepart overfor leverandører i den hensikt å oppnå rabatter og storkundefordeler.

Selskapet skal utvikle kompetanse på bruk av felles applikasjoner, tilby eierne brukerstøtte og tilpasninger til valgte systemer.

Selskapet skal ha fokus på digitalisering og fremtidige valg av teknologi og systemer som støtte for kommunal tjenesteproduksjon.

Selskapet skal ved gjennomføring av prosjekter ha fokus på implementering og gevinstrealisering sammen med eierkommunene.

I den grad eierkommunene har samarbeidsrelasjoner som ønsker tilgang til systemer som driftes av IKT Fjellregionen IKS, kan selskapet selge tjenester til disse.

Avtalens punkt 2.1.2.6 Leverandørens overtakelse av Kundens infrastruktur – verifisering mv.

Dette kravet bortfaller, da IKT Fjellregionen IKS allerede drifter dette p.t.

Avtalens punkt 2.2.9 Nye versjoner av programvare

Nye versjoner av programvare legges inn i samarbeid med leverandør. Dette utføres fortrinnsvis ved periodisk vedlikehold hver måned. Større endringer gjennomføres fortrinnsvis gjennom prosjekter.

Avtalens punkt 5.1 Leverandørens ansvar for sine ytelser

Leverandør har ansvar for følgende:

Plattform / infrastrukturdrift

- Oppetid vil være i henhold til SLA – responstid i henhold til SLA
- Patcing / vedlikehold og oppdatering av plattform
- Oppfølging av tiltak for å opprettholde kapasitet og ytelse
- Drift av Nettverk (switcher, brannmurer, wifi, linjer)
- Drift av løsninger for Print / scan
- Oppfølging og etterlevelse av krav til Sikkerhet, operativ og teknisk
- Oppfølging av Integrasjoner

Ansvarfordeling på drift av skytjenester:

- SaaS: Innhold og tilgangsstyring ihh til avtaler, ikke oppetid eller funksjonelle feil i tjenestene
- Teknisk mellomledd

Utvikling og prosjektdeltakelse

Applikasjonsdrift, drift av fagsystemer:

Tilgjengelighet på applikasjoner/fagsystemer er i henhold til SLA
Levering av Teknisk tilgangsstyring
Respons/Ytelse (capacity management)
Vedlikehold (change management)
Sikring av data (backup)

Leverandøren drifter systemer innenfor følgende fagområder:

Helse
Oppvekst og skole
Administrasjon
Teknisk

Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen

Bilag 5: Tjenestnivå med standardiserte kompensasjoner

Oppetid på plattformen gjelder hverdager fra 08:00-15:30.
Leverandøren har driftsvakt på hverdager fra 7:00 - 14:30, bemanning frem til 15:30.
Leverandøren leverer p.t. ingen vaktordning / bistand utover dette, men det tilstrebes at plattformen skal være tilgjengelig

Responstider ved driftshendelser og avvik:

Dette gjelder hverdager fra 08:00 - 15:30.
Ved kriser følges leverandørens beredskapsplan.

Type feil	Responstid	Beskrivelse
A feil	1 time	Rammer alle i alle kommuner Kritiske sikkerhetshendelser Kritiske systemer, hvor liv og helse står på spill
B Feil	2 timer	Rammer en større gruppe brukere (100+) Meldingstjenester for helse Andre viktige fagsystemer
C feil	4 timer	Mindre alvorlige feil.

Bilag 6: Administrative bestemmelser

Avtalens punkt 3.1 Rett til endringer av avtalens innhold (tjenesteendring)

Med mindre annet er bestemt av representantskapet, delegeres dette til styret i selskapet.

Avtalens punkt 5.6 Samarbeid med tredjepart

FARTT har samarbeide med følgende tredjepart ift driftavtalen:

- Eidsiva bredbånd, linjer
- Duett, leie datarom
- Abakus, innkjøp
- Telia, telefoni
- Microsoft, lisenser
- Atea, Dustin, Advania, rammeavtale utstyr
- Fagssystemleverandører

Avtalens punkt 6.3 Bruk av tredjepart

Se pkt over

Avtalens punkt 7.1 Møter

Styret i selskapet avtaler møte med kontaktpersoner hos kommunene, ref avtalen, etter behov.

Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger

FARTT har inngått databehandleravtaler med enkelte leverandører, på vegne av eierkommunene

FARTT fører oversikt over avtalene i en samlesak i sak og arkivsystemet, kommunene kan få innsyn i dette ved behov

Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser

Avtalens punkt 8.1 Vederlag

Denne avtalens samlede pris og bestemmelser følger selskapsavtalen:

§ 6 Ansvarsfordeling

Den enkelte deltaker hefter ubegrenset for sin prosentdel av selskapet forpliktelser. Eierne betaler årlig inn midler til investeringer og drift av selskapet i samsvar med vedtak gjort av representantskapet. Grunnlaget for beregning av tilskudd til drift og investeringer skal være 40 % likt mellom kommunene, og 60 % etter antall lisenser pr 01.10. før budsjettåret.

Avtalens punkt 8.2 Fakturering

Eierne betaler inn årlig avgift til FARTT, fordelt på 2 innbetalinger pr år, hhv pr januar og pr juli.

Avtalens punkt 8.5 Prisendringer.

Prisendringer knyttet til denne avtalen følger representantskapets vedtak ved behandling av årlig budsjett.

Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten

Bilag 9: Endringer av driftstjenesten etter avtaleinngåelsen

Avtalens punkt 2.2.4 Bestilling av tilleggstjenester

Kunden har anledning til å bestille tilleggstjenester i forbindelse med ordinær drift. Tjenestene og vederlaget for disse er beskrevet i Leverandørens tjenestekatalog som inngår i bilag 7.

Tilleggstjenestene som bestilles skal registreres i endringskatalogen her i bilag 9.

Eksempel på endringskatalog:

Endringsnr.	Beskrivelse	Ikraftsettelsesdato	Arkivreferanse

Kunden er ansvarlig for at endringene det er anmodet om ikke er i strid med regelverket for offentlige anskaffelser. Endringer som anses som vesentlige vil kunne bli betraktet som en ulovlig direkte anskaffelse. Ulovlig direkteanskaffelser er sanksjonsbelagt med et overtredelsesgebyr på inntil 15 % av den ulovlige anskaffelsens verdi. Kontrakten kan også kjønnnes «uten virkning» av domstolen. Enhver som mener at det er foretatt en direkteanskaffelse.

Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon av endringen

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.

Bilag 10: Standardvilkår for tredjepartsleveranser