Veiledende bilag til SSA-D – Driftsavtalen – versjon 2015

Innhold:

[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: Kundens kravspesifikasjon

*Fylles ut av Kunden. Kunden skal i bilag 1 spesifisere det Leverandøren skal fylle ut i øvrige bilag.*

## Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Kunden skal beskrive formålet med anskaffelsen her.

Kunden skal beskrive behovet driftstjenesten skal dekke, herunder antall brukere, lokasjoner, kvalitetskrav til driftstjenesten (tilgjengelighet, reaksjonstid mv.), krav til etablering av tjenesten (tidspunkt for oppstart, hvorvidt det skal benyttes delleveranser mv.).

## Avtalens punkt 2.2.7 Planer og øvelser for beredskap og katastrofer

Dersom frekvens/hyppighet for øvelser for beredskap og katastrofer avviker fra avtalens punkt 2.2.7, skal dette fremkomme her.

## Avtalens punkt 2.2.9 Nye versjoner av programvare

Dersom Kunden har behov for at hele eller deler av driftstjenesten følger en annen oppgraderingstakt enn Leverandørens alminnelige oppgraderingsløp, skal dette fremkomme her.

## Avtalens punkt 2.2.10 Livssyklusforvaltning – tidsmessighet

Dersom Kunden ikke ønsker at Leverandøren skal ha totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr og programvare, må dette fremkomme her.

## Avtalens punkt 4.4 Avslutning av avtalen

Dersom Kunden ønsker å spesifisere hvilken informasjon Leverandøren som et minimum skal levere i forbindelse med forberedelsene til eventuell inngåelse av ny driftsavtale og når det skal skje, skal dette fremkomme her.

## Avtalens punkt 5.1 Leverandørens ansvar for sine ytelser

Dersom Kunden ønsker å stille krav til at Leverandøren skal følge gitte standarder eller kvalitetssystemer, skal dette fremgå her. Det samme gjelder eventuelle krav om Leverandørens dokumentasjon av hvordan standarder eller kvalitetssystemer følges.

Kunden skal beskrive krav til Leverandørens samordning, styring og koordinering av arbeidet mellom de ulike aktører/leverandører som har betydning for driftstjenesten i forbindelse med etablering, testing og drift.

Dersom Leverandøren ikke skal ha totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr, programvare og andre ytelser som er nødvendig for å opprettholde avtalt tjenestenivå, skal Kunden spesifisere dette her.

Kunden skal spesifisere hvilke tredjepartsleveranser som Leverandøren skal administrere på vegne av Kunden her. Lisensbetingelsene skal vedlegges i bilag 10.

## Avtalens punkt 9.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt

Kunden skal identifisere hvilke rettslige eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen. Kunden skal konkretisere relevante krav her.

## Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger

Nærmere bestemmelser om hvordan personopplysninger skal behandles, herunder relevante sikkerhetstiltak og krav til lagringstid og sletting mv, angis her.

# Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon

## Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Hvis det etter Leverandørens mening er åpenbare feil, mangler eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon skal Leverandøren påpeke dette her.

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

Leverandøren skal beskrive de forutsetningene som ligger til grunn for sin løsningsspesifikasjon her.

## Avtalens punkt 2.2.9 Nye versjoner av programvare

Dersom nye versjoner av programvare som benyttes for å levere driftstjenesten skal følge Leverandørens alminnelige oppgraderingsløp, skal denne anbefalte oppgraderingstakten fremgå her.

## Avtalens punkt 5.1 Leverandørens ansvar for sine ytelser

Dersom Leverandøren ikke har totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr, programvare og andre ytelser som er nødvendig for å opprettholde avtalt tjenestenivå, skal dette fremkomme her.

Eventuell standardprogramvare som inngår i leveransen og som må leveres under standard lisensbetingelser skal spesifiseres her. Lisensbetingelsene vedlegges i bilag10.

## Avtalens punkt 6.1 Kompetanse

Leverandøren skal stille krav om eventuelle spesielle kompetansekrav som personell hos Kunden, som har en rolle knyttet til oppfølging av driftstjenesten, må tilfredsstille, her.

## Avtalens punkt 6.2 Tilrettelegging mv.

Nærmere krav til Kundens medvirkning med hensyn til at Leverandøren skal få utført sine plikter, for eksempel ved å gi Leverandøren nødvendig tilgang, fysisk og/eller elektronisk, skal fremkomme her.

## Avtalens punkt 9.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt

Leverandøren skal beskrive hvordan de rettslige eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen (og som er beskrevet i bilag 1) skal ivaretas gjennom sin løsning her.

# Bilag 3: Beskrivelse av det som skal driftes

*Bilag 3 skal fylles ut av Kunden.*

## Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

*Bilaget skal inneholde Kundens beskrivelse av all programvare, utstyr og infrastruktur som Leverandøren skal drifte.*

Det bør fremgå hvilken versjon av programvaren kunden bruker, og eventuell oppgraderingstakt, om det er gjort tilpasninger, eventuelle integrasjoner mm. Det utstyr og den programvare som inngår i Leverandørens standard driftstjeneste skal ikke beskrives.

Kunden kan beskrive den arkitektur og det systemlandskap som de systemene som driftstjenesten omfatter skal inngå i og samvirke med dersom dette er relevant for den driftstjenesten Leverandøren skal levere.

Hvis Leverandøren skal ta over Kundens utstyr og drifte dette videre, 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.

Dersom driftstjenesten omfatter integrasjon med systemer som ikke driftes som del av driftstjenesten, må integrasjonene beskrives i detalj. Lokasjon skal angis. Hvis systemene driftes av andre enn Kunden, skal relevante betingelser i avtalene Kunden har med tredjepartsleverandørene legges ved.

# Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen

Overordnet fremdriftsplan for etablering av driftstjenesten skal fremkomme her.

## Avtalens punkt 2.1.1.2 Delleveranser

Dersom det benyttes delleveranser skal dette beskrives nærmere her.

Dersom det ikke skal gjennomføres en felles test før oppstartsdag og godkjenningsperiode for delleveranser som skal tas i bruk samlet, skal dette fremkomme her.

Dersom det skal avtales annen godkjenningsperiode for delleveranser enn det som fremgår av avtalens punkt 2.1.1.2, skal dette fremkomme her.

Dersom en eller flere delleveranser skal unntas fra samlet testing skal dette fremkomme her.

## Avtalens punkt 2.1.2.3 Testplaner

Frister for utarbeidelse av en plan for test av driftstjenesten før oppstartsdag, skal fremkomme her.

Dersom Kunden har krav til akseptansekriterier og andre rammer for testplanen, herunder om Kunden ønsker å delta i arbeidet med testplanen, skal dette fremkomme her.

Dersom Leverandørens forslag til testplan ikke skal forelegges Kunden for godkjenning eller det skal avtales en annen frist for Kundens godkjenning enn det som fremkommer av avtalens punkt 2.1.2.3, skal dette fremkomme her.

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

Dersom Leverandøren skal overta hele eller deler av Kundens eksisterende utstyr, programvare og infrastruktur (aktiva), skal innholdet i, omfanget av og tidspunktet for Leverandørens undersøkelser, beskrives her.

## Avtalens punkt 2.1.6.1 Varighet

Dersom Kunden annen varighet på godkjenningsperiodens lengde enn det som fremkommer av avtalens punkt 2.1.6.1, skal dette fremkomme her.

## Avtalens punkt 2.1.6.4 Håndtering av feil

Dersom fristen for utbedring av feil skal være noe annet enn innen utgangen av godkjenningsperioden, skal dette fremkomme her.

## Avtalens punkt 4.1 Varighet (avtalens varighet)

Etableringsfasen skal beskrives her.

Oppstartsdag for ordinær drift skal fremkomme her.

Dersom det skal avtales annen varighet på avtalen enn 3 år regnet fra oppstartsdag for ordinær drift, skal Kunden spesifisere dette her.

## Avtalens punkt 11.5.2 Dagbot ved forsinkelse

Andre frister enn oppstartsdag eller leveringsdag som det skal knyttes dagbøter til, skal fremkomme her.

Dersom dagbotsatser, beregningsgrunnlag eller annen løpetid for dagboten skal avvike fra det som fremkommer i avtalens punkt 11.5.2, skal dette fremkomme her.

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

# Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

*Bilaget kan fylles ut av Kunden, av Leverandøren eller av begge.*

*Dersom Kunden har detaljerte ønsker om hvordan tjenestenivået skal defineres og følges opp, skal Kunden beskrive dette i bilag 5.*

*Dersom Kunden ønsker å benytte Leverandørens standard tjenestenivåavtale, må Kunden i Bilag 1 be Leverandøren fylle ut bilag 5 som del av sitt tilbud.*

*Kunden kan beskrive rammer for hva Leverandøren skal fylle ut i bilag 5, men dersom Kunden stiller for detaljerte krav, kan dette gjøre det umulig for Leverandøren å tilby sin standard tjenestenivåavtale.*

## Avtalens punkt 2.2.2 Uønskede hendelser

Kunden kan selv angi frister for håndtering av ulike kategorier uønskede hendelser, eller be Leverandøren fylle ut de fristene de tilbyr her i bilag 5. Fristene kan alternativt fremgå av Leverandørens standard tjenestenivåavtale som kan tas inn som et vedlegg til dette bilag 5.

Dersom Kunden ønsker en annen klassifisering av uønskede hendelser enn det som fremgår av avtalens punkt 2.2.2, skal det spesifiseres i dette bilaget.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nivå | Kategori | Beskrivelse |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Avtalens punkt 2.2.5 Rapportering

Dersom Kunden ønsker å stille krav om hvordan tjenestenivået skal måles og om hvor ofte Leverandøren skal rapportere, skal dette fremkomme her.

Ytelser det skal beregnes tjenestenivå for:

Tilgjengelighet på driftstjenesten

Kunden vil vanligvis ønske høyere tilgjengelighet i produksjonsmiljøet enn eksempelvis i test og kursmiljøet. Eventuelt vil Kunden ha mulighet for å øke kravet til tilgjengelighet i test- og kursmiljøet i spesielle perioder (når det kjøres akseptansetest, når det kjøres kurs etc.). Også i produksjonsmiljøet kan Kunden ønske å differensiere krav til tilgjengelighet hvis det eksempelvis er perioder som er spesielt kritiske eller hvor det forventes stor pågang.

Eksempel på måling og beregning av tjenestenivå, krav det kan være aktuelt å stille, rutiner mm.

Det er vanlig å måle tilgjengelighet etter følgende formel:

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

P: Nedetid i forbindelse med planlagt arbeid i henhold til plan for vedlikehold av løsningen (vedlikeholdsvindu)

D: Driftstid i minutter – totalt antall minutter i angitte tjenesteperiode

N: Nedetid i minutter – tiden løsningen har vært utilgjengelig og dette skyldes forhold Leverandøren er ansvarlig for, dvs. ikke force majeure eller andre forhold utenfor Leverandørens kontroll og ikke forhold som skyldes Kunden.

Kundes krav til tilgjengelighet angis i prosent. Det er ikke sikkert det er behov for like strenge krav til tilgjengelighet hele døgnet, og kanskje heller ikke i helger og på helligdager.

Det kan være aktuelt å spesifisere ulike krav til tilgjengelighet for ulike miljøer, f.eks. for

produksjonsmiljø, ulike testmiljøer, miljøer som brukes til opplæring etc.

Det kan også være aktuelt å stille krav til antall driftsstans i måleperioden, og maksimal lengde på driftsstansen.

Kunden kan stille krav til Leverandøren om at tjenestene skal overvåkes og at avvik fra avtalt tjenestenivå skal rapporteres til Kunden. Kunden kan også stille krav om å bli varslet ved alvorlige avvik. Rutiner for dette kan beskrives i bilag 6.

Leverandørens reaksjonstid

Kunden kan ønske å stille krav til hvor raskt Leverandøren skal svare på henvendelser ved rapportering av hendelser, problemløsning eller anmodninger om endringer i driftstjenesten. Dersom brukerstøtte er inkludert i driftstjenesten vil det kunne være aktuelt å stille krav til reaksjonsstid for denne tjenesten

Krav til reaksjonstid kan deles opp i reaksjonstid (svar på henvendelsen) og påbegynt hendelseshåndtering. Det er ikke vanlig å stille krav til hvor raskt problemet skal være løst, men for alvorlige hendelser stilles det vanligvis krav om at Leverandøren skal jobbe kontinuerlig inntil feilen er rettet.

Kunden kan stille krav til hvordan, og hvor ofte Leverandøren skal rapportere.

## Avtalens punkt 11.5.3 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå

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

Kunden kan stille krav til hvordan den økonomiske kompensasjonen skal beregnes. Det er vanlig å benytte en form for prosentsats. Det kan være aktuelt å ha ulike prosentsatser på ulike miljøer (kursmiljø, testmiljø etc.).

# Bilag 6: Administrative bestemmelser

## Avtalens punkt 2.1.3.2 Kundens tilrettelegging

Kunden skal beskrive eventuell informasjon fra tredjeparter som Leverandøren får tilgang til i forbindelse med etablering av driftstjenesten her.

Dersom Leverandøren skal angi sine krav til Kundens medvirkning samt sine krav til informasjon fra tredjeparter, skal Kunden be Leverandøren om å spesifisere dette her.

## Avtalens punkt 2.2.3 Endringer i driftsmiljøet som initieres av Leverandøren

Kunden skal spesifisere eventuelle krav til rutiner for Leverandørens varsling av endringer knyttet til driftstjenesten, her.

## Avtalens punkt 2.2.6 Dokumentasjon

Kunden skal spesifisere hvilken dokumentasjon Leverandøren skal stille til disposisjon for Kunden her.

## Avtalens punkt 2.2.8 Revisjon

Kunden skal spesifisere dersom revisjon skal kunne foretas oftere enn én gang per år her.

Kunden skal fastsette eventuelle frister for varsel om revisjon og nærmere prosedyrer for gjennomføring mv., herunder bruk av revisor, her.

Dersom Leverandøren skal angi frister for varsel om revisjon og nærmere prosedyrer for gjennomføring mv., herunder bruk av revisor, skal Kunden spesifisere dette her.

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

Dersom Kunden skal kunne kreve endringer som av tekniske grunner ikke kan gjennomføres uten at Leverandøren gjør endringer i sin standard driftstjeneste, skal Kunden spesifisere dette her.

## Avtalens punkt 3.2 Endringsoverslag

Dersom Kunden skal kunne spesifisere avvik fra avtalens punkt 3.2 om endringsoverslag skal dette fremkomme her.

## Avtalens punkt 5.2 Krav til Leverandørens ressurser og kompetanse

Leverandørens nøkkelpersonell skal angis her.

Leverandørens nøkkelpersonell:

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

## Avtalens punkt 5.5 Bruk av underleverandør

Leverandørens godkjente underleverandører skal angis her.

## Avtalens punkt 5.6 Samarbeid med tredjepart

Dersom Kunden finner det nødvendig for utførelsen av arbeidsoppgavene 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 Leverandørens oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser som nevnt i avtalens punkt 5.7 (Lønns- og arbeidsvilkår) skal fremkomme her. Dokumentasjonen kan bestå av en egenerklæring eller en tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Leverandørens og eventuelle underleverandørers forpliktelser.

## Avtalens punkt 6.3 Bruk av tredjepart

Dersom Kunden skal benytte tredjeparter i gjennomføringen av avtalen skal disse angis her.

## Avtalens punkt 7.1 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 7.4 Skriftlighet

Dersom det er avtalt at varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis på en anen måte enn skriftlig til den postadressen eller elektroniske adressen som er oppgitt på avtalens forside, skal Kunden angi dette her.

## Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger

Kunden skal angi eventuelle godkjente underleverandører som kan lagre, bearbeide eller slette personopplysninger her.

## Avtalens punkt 16.3 Uavhengig ekspert

Partene skal i forbindelse med inngåelsen av avtalen oppnevne en uavhengig ekspert som angis her, med den kompetansen partene mener passer best i forhold til avtalen. Eksperten skal angis her.

# Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser skal fremgå av bilag 7. Kunden må tenke igjennom hvilke prisformat (timepris, enhetspris, fastpris, målpris mv.) det er relevant å benytte og utforme tabeller og maler som Leverandøren skal fylle ut, i henhold til dette.

## Avtalens punkt 2.2.4 Bestilling av tilleggstjenester

Leverandøren skal beskrive sine tjenester med tilhørende vederlag i en tjenestekatalog. Tjenestekatalogen skal inngå her.

## Avtalens punkt 2.2.7 Planer og øvelser for beredskap og katastrofer

Dersom det er avtalt andre vederlagsmodeller enn ordinær timepris for Leverandørens arbeid ved øvelser for beredskap og katastrofer skal dette angis her.

## Avtalens punkt 2.2.9 Nye versjoner av programvare

Dersom idriftssetting av programrevisjoner og feilrettingsutgaver (patcher) ikke skal inngå i det løpende driftsvederlaget, skal dette angis her.

## Avtalens punkt 3.2 Endringsoverslag

Dokumenterte kostnader i forbindelse med utarbeidelse av endringsoverslag dekkes av Kunden i henhold til gjeldende priser og betingelser for tilleggsarbeider, med mindre Leverandøren har oppgitt standardpriser for utarbeidelse av endringsoverslag her.

## Avtalens punkt 4.2 Avbestilling i etableringsfasen

Kunden kan fastsette et avbestillingsvederlag for etableringsfasen her. Dersom dette gjøres, vil ikke Kunden belastes for kostnader knyttet til omdisponering av Leverandørens personell (punkt b) eller Leverandørens øvrige dokumenterte direkte kostnader (punkt c). Kunden bør være forsiktig med å sette avbestillingsvederlaget for lavt, da dette vil kunne føre til at Leverandøren tar forbehold som medfører avvisning.

Dersom Kunden har avtalt et eget vederlag for etableringsfasen, skal samlet avbestillingsvederlag for arbeid og omstillingskostnader ikke overstige dette beløpet.

Dersom Kunden verken har angitt avbestillingsvederlag eller det her i bilag 7 samlet sett ikke fremgår et vederlag for etableringsfasen, er det ingen øvre ramme for Kundens vederlag til Leverandøren. I slikt tilfelle vil Kunden kunne bli ansvarlig for de beløp/kostnader som fremgår av punkt a) til c).

## Avtalens punkt 4.3 Avbestilling i ordinær drift

Dersom avbestillingsvederlaget ved avbestilling av driftstjenesten i ordinær drift skal avvike fra avtalens punkt 4.3 (Avbestilling i ordinær drift), skal Kunden angi vederlagets størrelse her.

## Avtalens punkt 5.6 Samarbeid med tredjepart

Eventuelt vederlag for Leverandørens samarbeid med tredjepart skal avtales her.

## Avtalens punkt 8.1 Vederlag

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser, herunder priser for delleveranser skal fremkomme her.

Dersom utlegg, herunder reise- og diettkostnader, skal dekkes, må 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.

## Avtalens punkt 8.2 Fakturering

Betalingsplan og øvrige betalingsvilkår, samt eventuelle vilkår for bruk av Elektronisk Handelsformat (EHF), skal fremkomme her.

## Avtalens punkt 8.5 Prisendringer

Priser for driftstjenesten og timepriser kan endres hvert årsskifte tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrå sin konsumprisindeks (hovedindeksen) med utgangspunkt i indeksen for den måned avtalen ble inngått, med mindre annen indeks er avtalt her.

Eventuelle andre bestemmelser om prisendringer fremgår også her.

## Avtalens punkt 8.6 Garantier

Dersom Leverandøren skal stille sikkerhet for det maksimale erstatningsansvar Leverandøren kan pådra seg i henhold til avtalen, skal Kunden her kreve at det utstedes en bank- eller morselskapsgaranti.

# 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 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** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

## 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

## *Her inntas eventuelle standardvilkår knyttet til:*

## *1. tredjepartsleveranser som Leverandøren administrerer på vegne av Kunden som en del av driftstjenesten, og*

## *2. andre standard tredjepartsleveranser der Kunden uttrykkelig har akseptert at Leverandørens ansvar er begrenset*

## Avtalens punkt 5.1 Leverandørens ansvar for sine ytelser

Kunden skal legge ved standardvilkår i tredjepartsleveranser som Leverandøren skal administrere på vegne av Kunden her.

Leverandøren skal legge ved Standard tredjepartslisenser der Kunden har akseptert at Leverandørens ansvar er begrenset her.