

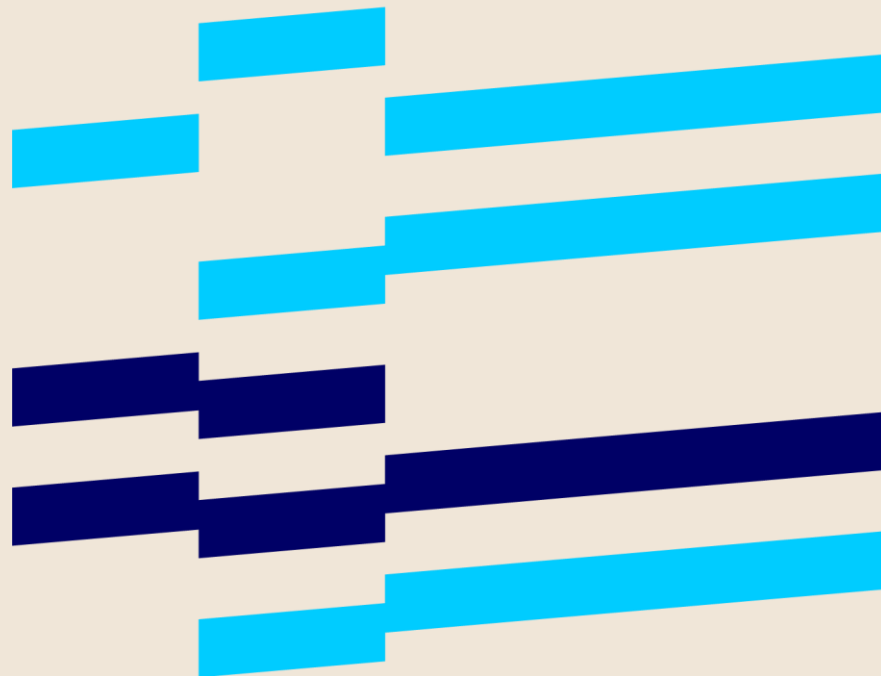


**Difi**

Direktoratet for  
forvaltning og ikt

# Bilag til avtale om løpende tjenestekjøp over internett

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser  
bilag til SSA-L - versjon 2018



# Bilag til SSA-L – Avtale om løpende tjenestekjøp over internett– versjon 2018

## Innhold:

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon .....	3
Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten.....	4
Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner .....	6
Bilag 5: Administrative bestemmelser.....	10
Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser.....	11
Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten .....	14
Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen .....	15

## Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

### **Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang**

Formålet med Tjenesten er å gi Kunden kontroll og oversikt over sine gjester, og muligheten til å forvalte disse på en god måte.

Verter må ha oversikt over sine gjester, og kunne forlenge og avslutte deres tilknytning. Verter må kunne invitere inn nye gjester, og få gjesten til å identifisere seg og fylle inn nødvendige personopplysninger.

Kunden må også få tilgang til et API for å kunne integrere med andre tjenester. Deriblant mulighet til å kunne invitere inn nye gjester til å registrere seg, via et API (behov fra prosjekt UH-sak, men ikke begrenset til).

## Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten

### **Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang**

Leverandøren leverer gjestetjenesten «GREG» som en SaaS-løsning, der Kunden er ansvarlig for innhold i tjenesten. Kunden kan invitere personer til å registrere seg i GREG, og forvalte deres gjestetilknytning til institusjonen.

### **Avtalens punkt 2.1. Tjenesten**

Avtalen dekker drift, forbedringer og tredjelinje brukerstøtte av Tjenesten. Kunden får sin egen instans av Tjenesten, adskilt fra andre kunder.

Avtalen dekker drift av Tjenesten, inkludert funksjonaliteten:

- API for å hente ut gjester, og sende ut invitasjoner. Dette kan brukes av andre tjenester, for eksempel Kundens IAM-systemer som trenger gjesters personopplysninger.
- Grensesnitt som verter kan bruke for å forvalte gjester.
- Grensesnitt som inviterte gjester kan bruke for å registrere seg.
- Integrasjon mot OrgReg for å holde organisasjonsenheter oppdatert, hvis institusjonen har dette.
- En egen testinstans, med tilhørende grensesnitt, API og OrgReg-integrasjon. Testinstansen bruker Kunden etter eget behov. Testinstansen er tilgjengelig under educloud.no. Testinstansen følger ikke kravene til oppetid.

Avtalen inkluderer videreutvikling av Tjenesten i form av:

- Feilretting
- Nødvendige tilpasninger for å følge gjeldende lover og regler for sikkerhet og personvern
- Mindre tilpasninger og forbedringer av tjenesten. Dette er begrenset til Leverandørens utviklerkapasitet, og at endringene ikke er begrenset til enkeltinstitusjoner (skreddersøm).

Avtalen kan inkludere valgfrie tilvalg (se Bilag 6 for spesifisering av hva som er inkludert for Kunden):

- Døgnkontinuerlig vaktordning av tjenesten

Avtalen dekker ikke:

- Brukerstøtte til andre enn Kundens kontaktpersoner.
- Forvaltning av Kundens gjester og deres tilknytninger.
- Integrasjoner mot andre tjenester og systemer. Dette inkluderer lokale tilpasninger av API-oppsett i Kundens egen API manager.
- Konsulenthjelp for å ta i bruk Tjenestene mot andre tjenester.
- Opplæring av verter og andre hos Kunden.

Utvikling av ny funksjonalitet kan bestilles mot vederlag. Ny funksjonalitet ønskes bestilt samlet fra UH-sektoren, der det er konsensus om ønsket funksjonalitet og prioritet fra sektoren. Endringsønsker som ikke er til nytte for andre i sektoren vil kunne bli avslått. En form for felles endringsråd eller prioriteringsråd er ønskelig å innføre.

### **Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger**

Nærmere bestemmelser om hvordan personopplysninger skal behandles er angitt i en egen databehandleravtale og eventuelt Tjenestens egen personvernerklæring.

## **Avtalens punkt 7.1 Partenes rettigheter**

Kildekoden er lisensiert med GPLv3. Kunden kan når som helst fritt kopiere, modifisere og videreutvikle koden og selv kjøre systemer basert på denne så lenge de andre betingelsene i lisensen overholdes.

## Bilag 3: Etableringsfasen

Hver enkelt institusjon bestiller oppsett av Tjenesten ved å gå til <https://uio.no/tjenester/it/brukernavn-passord/gjestetjenesten/bestill.html> og fyller inn skjema for bestilling. Oppsett av instanser starter senest innen fire uker etter etablert avtale, men ferdig oppsett fordrer bistand og avklaringer fra Kunden.

Avtalt oppstartsdato, da tjenesten er tilgjengelig i produksjon: **DATO**

## Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

### Avtalens punkt 2.1

#### Tilgjengelighet på driftstjenesten

Tilgjengelighet måles etter følgende formel:

$$\text{Tilgjengelighet} = (1 - (N - P) / D) * 100$$

P = Avtalt/planlagt nedetid

D = Tilgjengelighet i minutter – Totalt antall minutter Tjenesten er tilgjengelig i angitte tjenesteperiode.

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

Normalt skal tjenestene ha en tilgjengelighet på 99%. Hvis kunden har et ønske om høyere eller lavere tilgjengelighet, evt forskjellige krav til tilgjengelighet på ulike deler av løsningen eller på bestemte tidspunkter avtales dette spesielt.

Leverandør beregner nedetid som tiden da sluttbrukergrensesnittet eller API-et (endepunktene) til Tjenesten er utilgjengelig fra Leverandøren. Nedetid i mellomliggende tjenester, for eksempel Kundens API manager, er ikke inkludert i nedetidsberegningen.

#### Responstider

Responstiden er tiden det tar fra feil er meldt til feilretting er påbegynt. Løsningstiden er tiden fra feilretting er påbegynt til den er rettet.

Alle innmeldte saker som ikke løses direkte prioriteres ut fra følgende retningslinjer, der målsetningen er at 98% av sakene løses innen følgende tider:

Nivå	Kategori	Mål om responstid	Mål om løsningstid
A	Kritiske feil	2 timer i arbeidstiden	8 arbeidstimer
B	Alvorlige feil	8 arbeidstimer	16 arbeidstimer
C	Mindre alvorlige feil	5 arbeidsdager	10 arbeidsdager

Tider er innen åpningstiden. Respons- og løsningstid må påregnes å bli forlenget når 3. part er involvert i feilhåndteringen.

#### Brukerstøtte

Leverandøren tilbyr brukerstøtte hvor feil kan meldes inn og drøftes med kvalifisert personale. Brukerstøtten er tredjelinjesupport, og er kun tilgjengelig for de som Kunden har utpekt til å være kontaktpersoner for Tjenesten. Brukerstøtte er tilgjengelig på e-post.

Åpningstiden hos Leverandør er alle hverdager 08:00-15:45 i perioden 15. september – 14. mai, med unntak av romjul (27.12-31.12), og 08:00-15:00 i perioden 15. mai – 14. september. Med hverdag menes alle dager unntatt lørdager, søndager og helligdager.

Feil som er direkte relatert til Tjenesten kan meldes og drøftes, men spørsmål rundt hvordan dataene brukes hos institusjonen, f.eks. i IAM-sammenheng, dekkes ikke.

Kunden skal utpeke en, eller noen få, av sine ansatte til å være ansvarlig kontaktperson for Tjenesten. Kontaktpunktet kan med fordel være en e-postliste hos institusjonen. Denne/disse er ansvarlig(e) for å videreformidle informasjon fra Leverandør.

## **Hjemmevakt**

Dette er en tilleggstjeneste som må bestilles. Hjemmevakten sjekker jevnlig overvåkingssystemer og følger opp alarmer. Hjemmevakten vil ved mottak av henvendelser utenom ordinær åpningstid starte feilsøking innen én time og om nødvendig rykke ut til USITs lokaler innen to timer fra melding er mottatt. Ved feilretting faktureres minimum 2 timer iht gjeldende timesatser og deretter medgått tid.

## **Avtalt/planlagt nedetid**

Tjenesten videreutvikles og oppgraderes fortløpende, normalt sett uten behov for mer enn ett minutts nedetid. Oppgraderinger som har forventet nedetid på under ett minutt varsles ikke, med mindre endringen vil påvirke Kunden på andre måter.

Standard nedetidsvindu er andre onsdag i måneden fra kl. 16:00 til kl. 08:00 neste morgen. Leverandøren kan benytte seg av dette for å utføre endringer, oppgraderinger eller annet nødvendig arbeid. Kunden skal varsles i rimelig tid i forkant hvis Leverandøren ønsker å benytte seg av nedetidsvinduet. Bruk av nedetidsvinduet påvirker ikke målt tilgjengelighet av driftstjenestene.

Leverandøren kan, dersom det er driftsmessig behov, varsle annet tidspunkt for nedetid. Slikt skal varsles minst 5 dager i forkant, og Kunden må bekrefte at det er akseptert.

Planlagt utilgjengelighet på tjenesten (driftsstans) skal varsles Kunden 5 dager i forkant.

Ved andre tungtveiende grunner som gjør det nødvendig med stans av tjenesten, som for eksempel større sikkerhetshendelser, kan Leverandøren gjøre dette på kort eller uten varsel.

Hvis Kunden planlegger aktiviteter som kan påvirke tjenesten skal Leverandøren varsles 5 dager i forkant. Det kan i forbindelse med ekstraordinære hendelser hos Kunden planlegges for ekstra opetid.

Kunden har ansvar for å holde seg informert om varslet nedetid og å informere sine brukere om nedetid, både planlagt og ikke planlagt.

## **Rapportering**

Leverandør tilbyr rapportering på opetid for API-et, og tilbyr veiledning for at Kunden kan sette dette opp selv i sin egen IntArk-instans. Ellers kan Kunden be om rapport på opetid etter forespørsel på e-post.

Leverandør tilbyr også rapportering på respons- og løsningsstid på innkommende saker. Dette kan bes om etter forespørsel på e-post. Løsninger for dette vil bli forsøkt samordnet med UH-Sak.



### **Annet**

Leverandøren plikter å varsle om endringer som ikke er bakoverkompatible med seks måneder. Kunden kan diskutere, men ikke motsette seg endringer om Leverandør mener de er nødvendige.

## Bilag 5: Administrative bestemmelser

### **Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter**

Kontaktperson(er) hos Kunden: **KONTAKTPERSON**

Varsel til Kunden om nedetid og annet rettes til: **KONTAKTEPOSTLISTE**

Brukerstøtte og andre henvendelser til Leverandøren rettes til: greg-kontakt@usit.uio.no

Kontaktpunkt for økonomiske spørsmål hos Leverandør: okonomi@usit.uio.no

### **Avtalens punkt 5.1 Varighet**

Avtalen er løpende og kan sies opp med seks – 6 – måneders oppsigelse for begge parter.

## Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser

### Avtalens punkt 3.4. Dokumentasjon og opplæring

Leverandør gir ikke opplæring i Tjenesten for verter og andre sluttbrukere.

### Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

Det er ikke avtalt utvikling etter leveringsdag. Videreutvikling skjer i samråd med andre brukere i sektoren.

### Avtalens punkt 4.1 Vederlag

Kunden betaler en etableringskostnad det første året, som dekker blant annet oppsett og tilpasning av instans(er) og utviklingskostnader:

	Andel	Oppstart (eks mva)
<b>Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet</b>	16,221 %	kr 577 600
<b>Universitetet i Oslo</b>	14,821 %	kr 528 600
<b>Universitetet i Bergen</b>	10,391 %	kr 373 600
<b>Universitetet i Tromsø - Norges arktiske universitet</b>	9,521 %	kr 343 100
<b>OsloMet storbyuniversitetet</b>	6,391 %	kr 233 600
<b>Universitetet i Sørøst-Norge</b>	5,141 %	kr 189 800
<b>Høgskulen på Vestlandet</b>	5,061 %	kr 187 000
<b>Norges miljø- og biovitenskapelige universitet</b>	4,861 %	kr 180 000
<b>Universitetet i Stavanger</b>	4,641 %	kr 172 300
<b>Universitetet i Agder</b>	4,360 %	kr 162 500
<b>Nord universitet</b>	4,141 %	kr 154 800
<b>Høgskolen i Innlandet</b>	3,381 %	kr 128 200
<b>Høgskolen i Østfold</b>	2,081 %	kr 82 700
<b>Norges handelshøgskole</b>	1,581 %	kr 65 200
<b>Høgskulen i Volda</b>	1,441 %	kr 60 300
<b>Norges idrettshøgskole</b>	1,111 %	kr 48 800
<b>Norges musikkhøgskole</b>	1,081 %	kr 47 700
<b>Høgskolen i Molde, vitenskapelig høgskole i logistikk</b>	1,071 %	kr 47 400
<b>Kunsthøgskolen i Oslo</b>	1,031 %	kr 46 000
<b>Arkitektur- og designhøgskolen i Oslo</b>	0,881 %	kr 40 700
<b>Samisk høgskole</b>	0,791 %	kr 37 600

Årlig kostnad fordeles etter størrelsen på institusjonen, se tabell:

	Andel	Felleskost	Fast kost	Årlig sum (eks mva)
<b>Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet</b>	16,221 %	150510	86106	kr 387 126,46
<b>Universitetet i Oslo</b>	14,821 %	137511	86106	kr 361 128,96
<b>Universitetet i Bergen</b>	10,391 %	96488	86106	kr 279 082,59
<b>Universitetet i Tromsø - Norges arktiske universitet</b>	9,521 %	88373	86106	kr 262 852,71
<b>OsloMet storbyuniversitetet</b>	6,391 %	59363	86106	kr 204 832,59

<b>Universitetet i Sørøst-Norge</b>	5,141 %	47743	86106	kr	<b>181 591,96</b>
<b>Høgskulen på Vestlandet</b>	5,061 %	46994	86106	kr	<b>180 094,96</b>
<b>Norges miljø- og biovitenskapelige universitet</b>	4,861 %	45123	86106	kr	<b>176 352,46</b>
<b>Universitetet i Stavanger</b>	4,641 %	43115	86106	kr	<b>172 335,71</b>
<b>Universitetet i Agder</b>	4,360 %	40493	86106	kr	<b>167 092,50</b>
<b>Nord universitet</b>	4,141 %	38387	86106	kr	<b>162 879,46</b>
<b>Høgskolen i Innlandet</b>	3,381 %	31376	86106	kr	<b>148 857,96</b>
<b>Høgskolen i Østfold</b>	2,081 %	19363	86106	kr	<b>124 831,71</b>
<b>Norges handelshøyskole</b>	1,581 %	14635	86106	kr	<b>115 375,46</b>
<b>Høgskulen i Volda</b>	1,441 %	13375	86106	kr	<b>112 855,71</b>
<b>Norges idrettshøgskole</b>	1,111 %	10262	86106	kr	<b>106 630,59</b>
<b>Norges musikkhøgskole</b>	1,081 %	10007	86106	kr	<b>106 119,21</b>
<b>Høgskolen i Molde, vitenskapelig høgskole i logistikk</b>	1,071 %	9988	86106	kr	<b>106 082,09</b>
<b>Kunsthøgskolen i Oslo</b>	1,031 %	9614	86106	kr	<b>105 333,59</b>
<b>Arkitektur- og designhøgskolen i Oslo</b>	0,881 %	8135	86106	kr	<b>102 376,71</b>
<b>Samisk høgskole</b>	0,791 %	7368	86106	kr	<b>100 842,59</b>

Tilvalgstjenester:

Tilvalg	Pris per år (eks. mva)
Døgkontinuerlig vaktordning	kr 27 800

Andre priser:

Pris per time (eks. mva)
Timepris for annen bistand
kr 990

## Avtalens punkt 4.2 Faktureringstidspunkt og betalingsbetingelser

Bestiller-referanse:

Postadresse:

Organisasjonsnummer:

E-post:

EHF:

Etablering faktureres ved avtaleinngåelse. Den årlige kostnaden, og evt. annet, faktureres Kunden i juni hvert år.

## Avtalens punkt 4.5 Prisendringer

Justering av pris gjøres årlig på bakgrunn av SSBs Konsumprisindeks. Indeksen som brukes er Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks for Tjenester hvor arbeidskraft dominerer, per august.

Siden dette er en ny tjeneste, er prisestimatene veldig usikre, blant annet hvor mye ressurser Leverandør må bruke på support. Vi ønsker derfor å vurdere kostnadene etter en periode, og justere prisene så de dekker de faktiske utgiftene til Leverandør.

### **Avtalens punkt 8 Rekonstruksjon av data**

Kundens data er tilgjengelig gjennom Tjenestens API. Bistand ved uthenting og bearbeiding faktureres etter timesbruk.

## Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten

### **Avtalens punkt 1.3 Tolkning - rangordning**

#### **12.3 – Kunnskapsdepartementet er eskaleringspunkt for tvister**

Dersom partene ikke oppnår enighet gjennom forhandlinger og/eller mekling, skal tvisten løses med bindende virkning av Kunnskapsdepartementet.

## Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

### Avtalens punkt 1.4 Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelse

<b>Endringsnummer</b>	<b>Beskrivelse av endringen samt eventuell vederlagsjustering og justering av tidsplan</b>	<b>Ikraftsettelsesdato</b>