

Bilag til SSA-D

Bilag til Driftsavtalen

Statens standardavtale om levering driftstjenester til IT-løsninger

Innhold:

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon.....	4
Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang	4
Avtalens punkt 2.4.7 Planer og øvelser for beredskap og katastrofer	7
Avtalens punkt 2.4.9 Nye versjoner av programvare	7
Avtalens punkt 2.4.10 Livssyklusforvaltning – tidsmessighet.....	7
Avtalens punkt 2.5.1 Generelt om avslutning av Avtalen.....	7
Avtalens punkt 5.1.1 Leverandørens ansvar for leveransen - generelt.....	7
Avtalens punkt 7.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt.....	7
Avtalens punkt 7.2.1 Generelt om informasjonssikkerhet	7
Avtalens punkt 7.2.2 Leverandørens plikt til å holde Kundens data atskilt	7
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon.....	8
Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang	8
Avtalens punkt 2.3.2.6 Leverandørens overtakelse av Kundens infrastruktur – verifisering mv.	11
Avtalens punkt 2.4.9 Nye versjoner av programvare	11
Avtalens punkt 2.4.10 Livssyklusforvaltning – tidsmessighet.....	11
Avtalens punkt 5.1.1 Leverandørens ansvar for leveransen – generelt (standardvilkår)	11
Avtalens punkt 5.1.2 Kundens ansvar og medvirkning.....	11
Avtalens punkt 5.2.4 Kundens ansvar for sine ressurser.....	11
Avtalens punkt 7.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt.....	11
Bilag 3: Beskrivelse av det som skal driftes	12
Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang	12
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen	14
Avtalens punkt 2.3.1.2 Delleveranser.....	14
Avtalens punkt 2.3.2.3 Testplaner.....	14
Avtalens punkt 2.3.2.6 Leverandørens overtakelse av Kundens infrastruktur – verifisering	14
Avtalens punkt 2.3.6.1 Godkjenningsperiodens varighet.....	14
Avtalens punkt 2.3.6.4 Håndtering av feil.....	14
Avtalens punkt 4.1 Varighet.....	15
Avtalens punkt 9.5.3.1 Når det foreligger grunnlag for dagbot	15
Avtalens punkt 9.5.3.2 Beregning av dagboten.....	15
Bilag 5: Tjenestenivå og standardiserte kompensasjoner.....	16
Avtalens punkt 2.3.2.4 Samhandlingsplan og driftsspesifikasjon	16
Avtalens punkt 2.4.1 Krav til tjenestenivå	16
Avtalens punkt 2.4.2 Uønskede hendelser	16
Avtalens punkt 2.4.5 Rapportering.....	16
Avtalens punkt 9.5.4 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå.....	16
Bilag 6: Administrative bestemmelser	18
Avtalens punkt 2.1 Partenes representanter.....	18
Avtalens punkt 2.3.3.2 Kundens tilrettelegging	18
Avtalens punkt 2.4.3 Endringer i driftsmiljøet som initieres av Leverandøren	18
Avtalens punkt 2.4.6 Dokumentasjon	18
Avtalens punkt 2.4.8 Revisjon.....	18
Avtalens punkt 2.4.9 Nye versjoner av programvare	18
Avtalens punkt 3.2 Endringshåndtering	18
A. Kundens endringsordre	18
B. Leverandørens håndtering av endringsordrer.....	18
C. Kundens aksept av Leverandørens utredning.....	19
Avtalens punkt 5.2.2 Nøkkelpersonell	19

Avtalens punkt 5.3.1 Leverandørens bruk av underleverandører.....	19
Avtalens punkt 5.3.2 Kundens bruk av tredjepart	19
Avtalens punkt 5.6 Møter	19
Avtalens punkt 5.7 Lønns- og arbeidsvilkår.....	19
Avtalens punkt 5.8 Taushetsplikt	20
Avtalens punkt 5.9 Skriftlighet.....	20
Avtalens punkt 12.2 Uavhengig ekspert.....	20
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser	21
Avtalens punkt 6.1 Vederlag	21
Avtalens punkt 6.2 Fakturering	22
Avtalens punkt 6.5.1 Indeksregulering.....	22
Avtalens punkt 2.4.4 Bestilling av tilleggstjenester (tjenestekatalog).....	22
Avtalens punkt 2.4.7 Planer og øvelser for beredskap og katastrofer	22
Avtalens punkt 2.4.9 Nye versjoner av programvare	22
Avtalens punkt 3.3 Kostnader og øvrige konsekvenser av endringsordre	22
Avtalens punkt 4.2.1 Avbestilling i etableringsfasen	23
Avtalens punkt 4.2.2 Avbestilling i ordinær drift.....	23
Avtalens punkt 5.3.2 Kundens bruk av tredjepart	23
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten	24
Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen	25
Bilag 10: Standard lisensvilkår for standardprogramvare og fri programvare	26
Avtalens punkt 5.1.1 Leverandørens ansvar for leveransen - generelt.....	26
Bilag 11: Databehandleravtale.....	27

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Hovedformålet med denne anskaffelsen er å sikre at alle ansatte i RFN har enkel, rask, fleksibel og pålitelig tilgang til oppdaterte digitale verktøy og tjenester, samt IT-utstyr til en konkurransedyktig pris.

RFN har nylig vedtatt en strategisk plan for digitalisering i perioden 2025–2027. RFN benytter Microsoft 365 og skybaserte løsninger. IT-støtte og levering av digitale tjenester skal følge og støtte implementeringen av den strategiske digitaliseringsplanen. Den strategiske planen for digitalisering legger opp til at RFN skal beholde Microsoft som grunnlaget for sitt økosystem, også innen andre områder (f.eks. CRM og prosjektverktøy), samtidig som det totale antallet leverandører og løsninger skal søkes redusert. Den strategiske digitaliseringsplanen danner rammen for denne anskaffelsen av IT-drift og digitaliseringsrådgivning. I det følgende beskrives kort tjenestene vi ønsker tilbud på.

IT-drift inkludert anskaffelse av personlig IT-utstyr mv.

Kunden har per i dag en driftsavtale med Digiflow AS som utløper 30. november 2025. Avtalen er forlenget til og med 31.03.2026.

Generelt har Kunden begrenset IKT-kompetanse, og bruker i dag uforholdsmessig mye tid på operative oppgaver som er relatert til oppsett og support for brukernes IT-utstyr. Det er derfor viktig at en fremtidig Leverandør kan tilby kompetanse og operativ bistand som avlaster organisasjonen på dette området.

De viktigste tjenestene vil være:

- Drift og vedlikehold av hele applikasjonsporteføljen, både generelle og kundespesifikke løsninger.
- Brukerstøtte og opplæring for kundens ansatte/kunder på tvers av tidssoner på norsk og engelsk.
- Lisenshåndtering for generelle applikasjoner.
- Håndtering av materiellkjøp, klargjøring og leveranse av driftsstøtte - primært bærbare PC-er kjøpt og satt opp i Norge for ansatte ved hovedkontoret – men også bistand/fjernhjelp med kravspesifikasjon rundt innkjøp av PC i utlandet samt oppsett av PC-er som er kjøpt lokalt for Kundens landkontor i DRC og ansatte med hovedbase i annet land enn Norge.
- On- og offboarding av brukere.
- Sikkerhet og tilgangsstyring.
- On-site support etter avtale.
- Overtakelse av drift for RFN sine eksisterende PCer.
- Leveranse av fiberlinje og back-up av linja.

Listen er ikke uttømmende.

Nettverksdrift for RFN sitt kontor i Oslo leveres for tiden av Digiflow på en kontrakt som utløper 1. desember 2028. Denne leveransen er derfor ikke en del av IT-driftstjenestene det bes om tilbud på. Fiberlinjen er en del av leveransen det bes om tilbud på.

Rådgivning/konsulenttjenester innenfor digitalisering, IT-sikkerhet, mv.

Kunden har over flere år og faser arbeidet med digitalisering av ulike deler av virksomheten. Digitalisering vil i tiden fremover være en kontinuerlig prosess, og det ønskes i den sammenheng et tilbud som beskriver tilbyders kapasitet og kompetanse til å støtte Kunden med hensyn til etterlevelse av strategisk plan for digitalisering og proaktivt ta initiativ til og støtte IT-relaterte forbedringer generelt og sikkerhetstiltak spesielt.

For denne type bistand ønsker Kunden timebaserte tjenester som det kan gjøres avrop på basert på behov og tilgjengelige budsjettmidler, jf. Bilag 7. Basert på Kundens digitaliseringsstrategi, anslås et årlig behov for kjøp av rådgivnings-/konsulenttjenester å være i størrelsesorden 0,5– 1,5 MNOK for avtaleperioden. Dette er kun et anslag, og vil ikke være forpliktende for Kundens uttak i avtaleperioden.

Kravtabell for tjenesteleveransen

Nr.	Krav
Brukerstøtte	
1	Leverandøren bør tilby et standard, dokumentert brukerkurs om hvordan plattformen fungerer, gjerne i form av e-læring, som brukerne har tilgang til. Dette kurset må foreligge på engelsk.
2	Leverandøren bør tilby brukerstøtte i form av telefon, chat eller annet i perioden 07:00-23:00. Med garantert svartid i tidsrommet 08:00-16:00 hverdager man-fre. Brukerstøtten skal være på engelsk og fordel med norsk.
3	Leverandøren bør tilby kurs i MS Office etter kundens behov, tilrettelagt for Kunden med fokus på hvordan Kunden jobber i Office. Kurset bør være på engelsk.
Innkjøp, klargjøring og administrasjon av PCer og tilbehør	
4	Leverandøren bør ta fullt ansvar for innkjøp, klargjøring og administrasjon av PCer for Kundens brukere – primært vil dette gjelde bærbare maskiner.
5	Leverandøren bør kunne overta driftsansvar for Kundens eksisterende maskinpark, som består av merkene HP, Lenovo og Apple Mac i tillegg til en spesialbygd stasjonær PC.
6	Leverandøren bør ha et system for registrering og oppfølging av supporthenvendelser, slik at Kunden enkelt kan følge opp status på innmeldte supportsaker.
Konsulent	
7	Leverandøren bør tilby konsulenttjenester som dekker rådgivning og bistand på følgende områder: 1. Proaktiv digitaliseringsrådgivning; AI, mv. 2. Oppfølging, rådgivning og sikkerhet for Kundens maskinpark inklusiv PC i utlandet 3. Sikkerhet – spesielt knyttet til Kundens reiseaktivitet

	4. Proaktiv sikkerhetsrådgivning 5. Onboarding og brukeropplæring på sentrale applikasjoner for nyansatte 6. Lisensiering – oppfølging og optimalisering 7. Support på Intranett via Sharepoint 8. Bruker-/tilgangsstyring 9. Bistå ansatte i utlandet med kravspesifikasjon for lokale PC-kjøp - samt eventuelle spørsmål omkring kjøpet av hardware og software til PC
Sikkerhet og tilgang	
8	Leverandørens plattform skal ha funksjonalitet for tilgangsstyring som sikrer at Kundens brukere kan gis tilgang til alle applikasjoner som deres rolle tilsier at de skal ha. Lisensiering og oppsett skal håndteres av Leverandøren på vegne av Kunden.
9	Kunden bør være trygg på at data kun er tilgjengelig for de som skal ha tilgang, men samtidig ikke kan komme på avveie eller bli <u>tilgjengelig</u> for ikke-autoriserte. Tilbydere utfordres på å beskrive driftsløsninger som er sikre og innenfor best practice, men samtidig ikke unødvendig kompliserte. Kunden ønsker også begrensninger på hva kundens brukere kan laste ned av programmer uten autorisasjon fra administrator.
10	Kundens brukere skal kunne logge seg på mobile enheter på en sikker og enkel måte, selv om disse ikke driftes av leverandøren. Regnskogfondets brukere skal kunne logge seg på PC og mobil enhet uansett geografisk lokasjon, og få tilgang til standardapplikasjoner.
Leverandør	
11	Leverandøren bør ha formaliserte rutiner for overvåking, beredskap, back-up og gjenoppretting.
12	Leverandøren bør tilby å håndtere lisensiering av Adobe for Kunden
13	Leverandøren bør være kjent med Microsofts Nonprofit lisenser og løpende sørge for optimal lisensiering for Kunden.
Plattform	
14	Leverandøren bør tilby en moderne, framtidsrettet plattform der alle applikasjoner til enhver tid er oppdatert til siste versjon, med robust kapasitet til å håndtere Kundens volum, både med et økt antall brukere, økt antall brukere utenfor Norge og med nye applikasjoner som skal driftes eller tilgjengeliggjøres etter hvert.
15	Leverandøren skal tilby en løsning for å beholde tilgang til data (oppslag) i regnskapssystemet Mamut samt Hult og Lillevik frem til 2029.
16	Leverandøren bør tilby en løsning for å integrere Kundens Loop bookingsystem slik at Kunden kan benytte Outlook, som i dag, for å booke møter som integreres med skjermene på møterommene. Kunden deler kontorlokaler, møterom og bookingsystem med organisasjonene Utviklingsfondet og Spire. Løsningen bør derfor kunne fungere slik som i dag, med at også disse organisasjonene kan booke inn møter.

Miljø	
17	Leverandøren bør ha et miljøstyringssystem.

Avtalens punkt 2.4.7 Planer og øvelser for beredskap og katastrofer

Ingen endringer til avtalens punkt 2.4.7.

Avtalens punkt 2.4.9 Nye versjoner av programvare

Ingen endringer til avtalens punkt 2.4.9.

Avtalens punkt 2.4.10 Livssyklusforvaltning – tidsmessighet

Ingen endringer til avtalens punkt 2.4.10.

Avtalens punkt 2.5.1 Generelt om avslutning av Avtalen

Ingen endringer til avtalens punkt 2.5.1.

Avtalens punkt 5.1.1 Leverandørens ansvar for leveransen - generelt

Leverandørens må ivareta ansvar for samordning og koordinering av arbeidet mellom de ulike aktører/leverandører som har betydning for driftstjenesten.

Kunden har i dag ca. 75 ansatte på hovedkontoret i Oslo, 15 ansatte på forskjellige lokasjoner i utlandet og et landkontor i DR Kongo med 15 ansatte. I tillegg har Kunden praktikanter og konsulenter med e-postadresse og bruker.

Se bilag 3 for beskrivelse av programvare, relaterte tjenester og nåværende leverandører.

Avtalens punkt 7.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt

Kunden har ingen spesifikke rettslige eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen utover de krav som er stilt i dette bilaget.

Avtalens punkt 7.2.1 Generelt om informasjonssikkerhet

Ingen endringer til avtalens punkt 7.2.1.

Avtalens punkt 7.2.2 Leverandørens plikt til å holde Kundens data atskilt

Ingen endringer til avtalens punkt 7.2.2.

Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon

Bilaget skal fylles ut av Leverandøren.

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Leverandørens løsningsspesifikasjon skal fremgå her. Det kan eventuelt utarbeides vedlegg til dette Bilaget. Løsningsspesifikasjonen kan om ønskelig legges i eget dokument som vedlegg til dette bilaget.

Hvis ønskelig, kan besvarelsen av nedenstående kravtabell legges i eget dokument som vedlegg til dette bilaget – med referanser mellom krav og besvarelse.

Svar på krav i kravtabell

Nr.	Krav	Leverandørens besvarelse
Brukerstøtte		
1	Leverandøren bør tilby et standard, dokumentert brukerkurs om hvordan plattformen fungerer, gjerne i form av e-læring, som brukerne har tilgang til. Dette kurset må foreligge på engelsk.	<i>Leverandøren bes om å beskrive hva som tilbys/hvordan kravet oppfylles.</i>
2	Leverandøren bør tilby brukerstøtte i form av telefon, chat eller annet i perioden 07:00-23:00. Med garantert svartid i tidsrommet 08:00-16:00 hverdager man-fre. Brukerstøtten skal være på engelsk og fordel med norsk.	<i>Leverandøren bes om å beskrive hva som tilbys/hvordan kravet oppfylles.</i>
3	Leverandøren bør tilby kurs i MS Office etter kundens behov, tilrettelagt for Kunden med fokus på hvordan Kunden jobber i Office. Kurset bør være på engelsk.	<i>Leverandøren bes om å beskrive hva som tilbys/hvordan kravet oppfylles.</i>
Innkjøp, klargjøring og administrasjon av PCer og tilbehør		
4	Leverandøren bør ta fullt ansvar for innkjøp, klargjøring og administrasjon av PCer for Kundens brukere – primært vil dette gjelde bærbare maskiner.	<i>Leverandøren bes om å beskrive hva som tilbys/hvordan kravet oppfylles.</i>
5	Leverandøren bør kunne overta driftsansvar for Kundens eksisterende maskinpark, som består av merkene HP, Lenovo og Apple Mac i tillegg til en spesialbygd stasjonær PC.	<i>Leverandøren bes om å beskrive hva som tilbys/hvordan kravet oppfylles.</i>
6	Leverandøren bør ha et system for registrering og oppfølging av supporthenvendelser, slik at Kunden	<i>Leverandøren bes om å beskrive hva som tilbys/hvordan kravet oppfylles.</i>

	enkelt kan følge opp status på innmeldte supportsaker.	
Konsulent		
7	Leverandøren bør tilby konsulentttjenester som dekker rådgivning og bistand på følgende områder: 10. Proaktiv digitaliseringsrådgivning; AI, mv. 11. Oppfølging, rådgivning og sikkerhet for Kundens maskinpark inklusiv PC i utlandet 12. Sikkerhet – spesielt knyttet til Kundens reiseaktivitet 13. Proaktiv sikkerhetsrådgivning 14. Onboarding og brukeropplæring på sentrale applikasjoner for nyansatte 15. Lisensiering – oppfølging og optimalisering 16. Support på Intranett via Sharepoint 17. Bruker-/tilgangsstyring 18. Bistå ansatte i utlandet med kravspesifikasjon for lokale PC-kjøp - samt eventuelle spørsmål omkring kjøpet av hardware og software til PC	<i>Leverandøren bes om å beskrive hva som tilbys/hvordan kravet oppfylles.</i>
Sikkerhet og tilgang		
8	Leverandørens plattform skal ha funksjonalitet for tilgangsstyring som sikrer at Kundens brukere kan gis tilgang til alle applikasjoner som deres rolle tilsier at de skal ha. Lisensiering og oppsett skal håndteres av Leverandøren på vegne av Kunden.	<i>Leverandøren bes om å beskrive hva som tilbys/hvordan kravet oppfylles.</i>
9	Kunden bør være trygg på at data kun er tilgjengelig for de som skal ha tilgang, men samtidig ikke kan komme på avveie eller bli <u>tilgjengelig</u> for ikke-autoriserte. Tilbydere utfordres på å beskrive driftsløsninger som er sikre og innenfor best practice, men samtidig ikke	<i>Leverandøren bes om å beskrive hva som tilbys/hvordan kravet oppfylles.</i>

	unødvendig kompliserte. Kunden ønsker også begrensninger på hva kundens brukere kan laste ned av programmer uten autorisasjon fra administrator.	
10	Kundens brukere skal kunne logge seg på mobile enheter på en sikker og enkel måte, selv om disse ikke driftes av leverandøren. Regnskogfondets brukere skal kunne logge seg på PC og mobil enhet uansett geografisk lokasjon, og få tilgang til standardapplikasjoner.	<i>Leverandøren bes om å beskrive hva som tilbys/hvordan kravet oppfylles.</i>
Leverandør		
11	Leverandøren bør ha formaliserte rutiner for overvåking, beredskap, back-up og gjenoppretting.	<i>Leverandøren bes om å beskrive hva som tilbys/hvordan kravet oppfylles.</i>
12	Leverandøren bør tilby å håndtere lisensiering av Adobe for Kunden	<i>Leverandøren bes om å beskrive hva som tilbys/hvordan kravet oppfylles.</i>
13	Leverandøren bør være kjent med Microsofts Nonprofit lisenser og løpende sørge for optimal lisensiering for Kunden.	<i>Leverandøren bes om å beskrive hva som tilbys/hvordan kravet oppfylles.</i>
Plattform		
14	Leverandøren bør tilby en moderne, framtidsrettet plattform der alle applikasjoner til enhver tid er oppdatert til siste versjon, med robust kapasitet til å håndtere Kundens volum, både med et økt antall brukere, økt antall brukere utenfor Norge og med nye applikasjoner som skal driftes eller tilgjengeliggjøres etter hvert.	<i>Leverandøren bes om å beskrive hva som tilbys/hvordan kravet oppfylles.</i>
15	Leverandøren skal tilby en løsning for å beholde tilgang til data (oppslag) i regnskapssystemet Mamut samt Hult og Lillevik frem til 2029.	<i>Leverandøren bes om å beskrive hva som tilbys/hvordan kravet oppfylles.</i>
16	Leverandøren bør tilby en løsning for å integrere Kundens Loop bookingsystem slik at Kunden kan benytte Outlook, som i dag, for å booke møter som integreres med skjermene på møterommene. Kunden deler kontorlokaler, møterom og bookingsystem med organisasjonene Utviklingsfondet og Spire. Løsningen bør derfor	<i>Leverandøren bes om å beskrive hva som tilbys/hvordan kravet oppfylles. Det bør fremgå i besvarelsen dersom det vil påløpe kostnader for de to andre organisasjonene.</i>

	kunne fungere slik som i dag, med at også disse organisasjonene kan booke inn møter.	
Miljø		
17	Leverandøren bør ha et miljøstyringssystem.	<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan Leverandøren jobber med miljørelaterte oppgaver for å minske klimautslipp og hva som er status for tilbudt driftsløsning med hensyn på miljøvennlighet og oppfyllelse av miljøkrav. Relevante attester/sertifikater vedlegges.</i>

Avtalens punkt 2.3.2.6 Leverandørens overtakelse av Kundens infrastruktur – verifisering mv.

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

Avtalens punkt 2.4.9 Nye versjoner av programvare

Leverandørens anbefalte oppdateringstakt kan angis her.

Avtalens punkt 2.4.10 Livssyklusforvaltning – tidsmessighet

Hvis Leverandøren ikke skal ha totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr, programvare og andre ytelser som er nødvendig for å opprettholde avtalt tjenestenivå, skal det fremgå her, jf. bilag 1.

Avtalens punkt 5.1.1 Leverandørens ansvar for leveransen – generelt (standardvilkår)

Eventuell standardprogramvare som inngår i leveransen og som må leveres under standard lisensvilkår skal spesifiseres her. Lisensbetingelsene vedlegges i bilag 10.

Avtalens punkt 5.1.2 Kundens ansvar og medvirkning

Nærmere krav til Kundens medvirkning kan spesifiseres her.

Avtalens punkt 5.2.4 Kundens ansvar for sine ressurser

Eventuelle spesielle kompetansekrav som Kundens ressurser må ha, skal fremgå her.

Avtalens punkt 7.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt

Kunden har ikke stilt spesifikke rettslige eller partsspesifikke krav i Bilag 1 som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen.

Bilag 3: Beskrivelse av det som skal driftes

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Systemer, tjenester, programvare og leverandører som driftstjenesten skal inngå i og samvirke med:

19. Infrastruktur og aksesspunkter driftes av Digiflow.
20. To Xerox kopimaskiner driftes av Digiflow. Leverandøren forventes å kunne installere Xerox kopimaskiner på PC og yte support på PC ved utskriftsrelaterte problemer. Support på selve skriverne er Digiflow.
21. Kunden er pliktig til å ha tilgang til data i Mamut regnskapssystem samt Hult og Lillevik frem til 2029. Per i dag ligger dette i Digiflow Cloud og Leverandøren må i samarbeid med Digiflow tilrettelegge for å overføre Mamut og H&L til en løsning hos seg som sikrer at Kunden har tilgang til å søke i dataene ved behov (ikke integrasjon - kun oppslag).
22. Visma er leverandør av flere moduler Kunden bruker i dag, herunder Payroll, Accounting, Calendar, Dottie HRM, Expense og Approval. Exsitec leverer API som sørger for integrasjon mellom Visma og to eksterne systemer; M-files (Levert av Nettpost) og Logalto (Levert av Devalto). MS Dynamics skal ta over for Logalto. M-files vil ikke tas med videre etter 31.3.2026. API vil mulig kunne brukes mot MS Dynamics.
23. Kundens landkontor DR Kongo benytter seg av eget regnskapssystem lokalt på PC; Sage. Leverandøren er forventet å kunne bistå med en eventuell innstallering av programvare på PC men ikke yte applikasjonssupport utover dette.
24. Kunden benytter Loop bookingsystem for egne møterom. Leverandøren forventes å kunne integrere disse med MS Outlook for booking - og jobbe med leverandøren, Loop24, for tilgang. Kunden deler kontorlokaler, møterom og bookingsystem med organisasjonene Utviklingsfondet og Spire. Løsningen må derfor kunne fungere slik som i dag, med at også disse organisasjonene kan booke inn møter.
25. One Stop Reporting for økonomirapportering.
26. Dokumenthåndtering i Teams og Sharepoint med brukertilgang som styres ved sikkerhetsaktiverte grupper.
27. Kunden har en PC park bestående av HP, Lenovo, Mac. I hovedsak laptops med en stasjonær spesialbygd pc.
28. Prosjektoppfølgning skjer i dag i det skybaserte prosjektverktøyet Logalto. MS Dynamics skal ta over dette og anbud er ute per d.d.
29. Designverktøy fra Adobe.
30. Andre programmer som er skybaserte og ikke skal driftes av Leverandøren, slik som Profundo CRM og Craft som brukes til publisering på våre nettsider.

Vedlegg 1: Programvareportefølje

Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen

Dette bilaget fylles ut av Leverandøren basert på de overordnede føringer Kunden har gitt.

Overordnet fremdriftsplan for etablering av driftstjenester skal fremkomme her.

Avtalens punkt 2.3.1.2 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 2.3.1.2, skal dette fremkomme her.

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

Avtalens punkt 2.3.2.3 Testplaner

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

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

Hvis 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 2.3.2.3, skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 2.3.2.6 Leverandørens overtakelse av Kundens infrastruktur – verifisering

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 2.3.6.1 Godkjenningsperiodens varighet

Hvis det er avtalt en annen varighet på godkjenningsperioden enn den som følger av punkt 2.3.6.1, skal det fremgå her.

Avtalens punkt 2.3.6.4 Håndtering av feil

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

Avtalens punkt 4.1 Varighet

Avtalen varer i 3 (tre) år regnet fra oppstartsday for ordinær drift, og kan deretter med 3 (tre) måneders varsel før fornyelsestidspunktet forlenges av Kunden med 1 (ett) år om gangen inntil 2 (to ganger). Maksimal varighet for avtalen kan dermed være 5 (fem) år (3+1+1).

Avtalens punkt 9.5.3.1 Når det foreligger grunnlag for dagbot

Ingen endringer til avtalens punkt 9.5.3.1.

Avtalens punkt 9.5.3.2 Beregning av dagboten

Ingen endringer til avtalens punkt 9.5.3.2.

Bilag 5: Tjenestenivå og standardiserte kompensasjoner

Leverandøren fyller ut sin besvarelse nedenfor i bilaget.

Avtalens punkt 2.3.2.4 Samhandlingsplan og driftsspesifikasjon

Ingen endringer til avtalens punkt 2.3.2.4.

Avtalens punkt 2.4.1 Krav til tjenestenivå

Ingen endringer til avtalens punkt 2.4.1.

Avtalens punkt 2.4.2 Uønskede hendelser

Frister og rutiner for håndtering av uønskede hendelser er som følger:

Nivå	Kategori	Beskrivelse	Frister for håndtering av uønsket hendelse	Standardisert kompensasjon
A	Kritisk	Hele eller vesentlige deler av driftstjenesten er utilgjengelig.	<Leverandøren definerer frist>	<Leverandøren definerer kompensasjon>
B	Alvorlig	Enkelte kritiske funksjoner virker ikke, eller fungerer med vesentlig dårligere responstider enn avtalt.	<Leverandøren definerer frist>	<Leverandøren definerer kompensasjon>
C	Mindre alvorlig	Ikke-kritiske funksjoner virker ikke, nedsatt responstid i forhold til det som er avtalt.	<Leverandøren definerer frist>	<Leverandøren definerer kompensasjon>

Brudd på frister for håndtering av uønskede hendelser medfører økonomisk kompensasjon i henhold til avtalens punkt 9.5.4.

Prosedyrer for å melde fra til Leverandøren om uønskede hendelser fremgår av samhandlingsplanen, jf. punkt 2.3.2.4.

Avtalens punkt 2.4.5 Rapportering

Ingen endringer til avtalens punkt 2.4.5. Måling av tjenestenivå følger Leverandørens standardrapportering.

Avtalens punkt 9.5.4 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå

Standardiserte satser for økonomisk kompensasjon av uønskede hendelser fremgår av ovenstående tabell.

Leverandøren bes her om å spesifisere tilbudte oppetidsgarantier med tilhørende økonomiske kompensasjoner for brudd på avtalt tjenestenivå.

Bilag 6: Administrative bestemmelser

Administrative bestemmelser og andre opplysninger relevant for Partenes forhold. Fylles ut av Leverandøren basert på de overordnede føringer Kunden har gitt i bilaget.

Avtalens punkt 2.1 Partenes representanter

Bemyndiget representant for partene:

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

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

Ved eventuell utskiftning av disse, skal den annen part på forhånd informeres skriftlig om planlagt utskiftning.

Avtalens punkt 2.3.3.2 Kundens tilrettelegging

Nærmere krav til Kundens medvirkning, inkludert nødvendig informasjon fra tredjeparter, kan beskrives her.

Avtalens punkt 2.4.3 Endringer i driftsmiljøet som initieres av Leverandøren

Nærmere regler om hvilke endringer som skal varsles, og varslingsprosedyre, kan avtales her.

Avtalens punkt 2.4.6 Dokumentasjon

Dokumentasjon som Leverandøren skal stille til disposisjon for kunden skal fremgå her.

Avtalens punkt 2.4.8 Revisjon

Ingen endringer til avtalens punkt 2.4.8.

Avtalens punkt 2.4.9 Nye versjoner av programvare

Prosedyrer for test og idriftsettelse av nye versjoner skal fremgå her.

Avtalens punkt 3.2 Endringshåndtering

A. Kundens endringsordre

Hvis Kunden ønsker å endre Leveransen, skal Kunden utarbeide en skriftlig endringsordre. Endringsordren skal inneholde en beskrivelse av Kundens behov for endringen.

B. Leverandørens håndtering av endringsordrer

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

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

Utredningen skal som minimum omfatte følgende punkter:

- a) Beskrivelse av endringen
- b) Beskrivelse av det arbeidet som må gjøres for å levere endringen
- c) Virkning på Leveransen
- d) Virkning på tidsplaner
- e) Virkning på vederlag (for å utføre endringen og virkning på forvaltningskostnaden)
- f) Tidsplan for gjennomføring av endringen
- g) Eventuelle virkninger på ansvarsfordeling mellom Kunde og Leverandør eller overfor Leverandør og andre tjenesteleverandører (tredjeparter)
- h) Test og eventuell godkjenning av endringen

C. Kundens aksept av Leverandørens utredning

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

Leverandøren skal iverksette endringen i henhold til de frister som fremgår av endringsavtalen og orienterer Kunden når endringen er utført. Endringsordren skal inntas i bilag 9.

Avtalens punkt 5.2.2 Nøkkelpersonell

Leverandørens nøkkelpersonell skal fremgå her.

Avtalens punkt 5.3.1 Leverandørens bruk av underleverandører

Leverandørens godkjente underleverandører skal angis her.

Avtalens punkt 5.3.2 Kundens bruk av tredjepart

Ved oppstart av avtalen har ikke Kunden engasjert en tredjepart til å bistå i forbindelse med sine oppgaver under avtalen.

Avtalens punkt 5.6 Møter

Det avholdes månedlige statusmøter mellom partene med utgangspunkt i Leverandørens rapportering til Kunden om driftstjenesten, jf. avtalens punkt 2.4.5.

Avtalens punkt 5.7 Lønns- og arbeidsvilkår

Ingen endringer til avtalens punkt 5.7.

Avtalens punkt 5.8 Taushetsplikt

Ingen endringer til avtalens punkt 5.8.

Avtalens punkt 5.9 Skriftlighet

Ingen endringer til avtalens punkt 5.9.

Avtalens punkt 12.2 Uavhengig ekspert

Ingen endringer til avtalens punkt 12.2. Det oppnevnes ikke en uavhengig ekspert i forbindelse med inngåelse av avtalen.

Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser

Kunden ønsker en avtale som har et rimelig forhold mellom nivået og kostnaden for tilbudte tjenester og de behov Kundens organisasjon har. Det bes derfor om at Leverandøren her identifiserer og påpeker eventuelle krav og/eller kontraktsbestemmelser som er vesentlig prisdrivende. For å ha budsjettmessig forutsigbarhet, ønsker Kunden i utgangspunktet faste priser for tjenesteelementene. Der hvor Leverandøren mener at Kunden vil være bedre tjent med variable priser – kan dette påpekes med begrunnelse. Tilbakemeldingene vil bli gjennomgått og eventuelt tatt opp til dialog i forhandlingene

Avtalens punkt 6.1 Vederlag

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

Alle priser skal være oppgitt eksklusive merverdiavgift, men inkludert toll og eventuelt andre avgifter.

Oversikt over alle priselementer knyttet til gjennomføringen av denne Avtalen skal spesifiseres i tabellene nedenfor - basert på de overordnede føringer Kunden har gitt i dette bilaget og beskrivelsen av krav/behov i bilagene 1 og 3. Tabellen for produkt/tjeneste er et utgangspunkt, og kan tilpasse av Leverandøren.

- 31. Leverandøren tilpasser og supplerer denne tabellen med utfyllende spesifikasjon av tjenestene som inngår i tilbudt løsning – jf. beskrivelse og krav i Bilag 1*
- 32. Priser skal oppgis per måned for samtlige tjenester, og summeres til en månedlig sum/pris for de faste tjenesteelementene*
- 33. Eventuelle forbehold eller begrensninger knyttet til de enkelte tjenesteelementene skal oppgis/beskrives*
- 34. For IT-drift/support beskrives eventuell mekanisme for prisendringer knyttet til antall brukere (eks. hva vil tjenestene koste om antallet brukere reduseres til 110 eller øker til 130, jf. antall brukere i nedenstående tabell)*

Ved utfylling av tabellen for timepris på konsulenttjenester bes Leverandøren om å benytte de oppgitte konsulentkategoriene.

Dersom Leverandøren trenger ytterligere informasjon for å kunne prise tjenestene, bes det om at dette etterspørres i kvalifikasjons- og/eller tilbudsfasen.

Produkt/tjeneste	Antall brukere (PC eller Mac)	Pris per måned	Prisjustering
IT-drift/support -M365 Business premium non profit -MS Copilot -MS Teams Premium -MS Power BI • MFA-løsning (spesifiseres)	125 7 99 2		*) Antall brukere telles før fakturering hver måned.

• EDR-løsning (spesifiseres) • Back-up (spesifiseres) • Fiber (spesifiseres) • mm. (spesifiseres)			
Infrastruktur Hardware Software • Digital opplæring / NanoLearning • Workshops • Statusmøter • Mm. (spesifiseres)			
Implementering -Fastpris for implementering av driftsløsningen -Estimert omfang på bistand fra eksisterende leverandør			

Timepriser for konsulentttjenester

Kategori	Timepris
Konsulent (< 3 års erfaring)	
Seniorkonsulent (> 3 års erfaring)	
Prosjektleder/spesialist (> 5 års erfaring)	
Utvikler	

Avtalens punkt 6.2 Fakturering

Kundens krav til betalingsplan og øvrige betalingsvilkår skal fremkomme her.

Avtalens punkt 6.5.1 Indeksregulering

Ingen endringer til avtalens punkt 6.5.1.

Avtalens punkt 2.4.4 Bestilling av tilleggstjenester (tjenestekatalog)

Leverandørens tjenestekatalog for eventuelle tilleggstjenester skal fremgå her.

Avtalens punkt 2.4.7 Planer og øvelser for beredskap og katastrofer

Ingen endringer til avtalens punkt 2.4.7.

Avtalens punkt 2.4.9 Nye versjoner av programvare

Ingen endringer til avtalens punkt 2.4.9.

Avtalens punkt 3.3 Kostnader og øvrige konsekvenser av endringsordre

Ingen endringer til avtalens punkt 3.3.

Avtalens punkt 4.2.1 Avbestilling i etableringsfasen

Ingen endringer til avtalens punkt 4.2.1.

Avtalens punkt 4.2.2 Avbestilling i ordinær drift

Ingen endringer til avtalens punkt 4.2.2.

Avtalens punkt 5.3.2 Kundens bruk av tredjepart

Ingen endringer til avtalens punkt 5.3.2.

Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles her, med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til et annet 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.

Eksempel på endringstabell:

Punkt i avtalen	Erstattes med

Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

Endringer som gjøres etter avtalens inngåelse skal føres inn her, jf. avtalens punkt 3.2.

Eksempel på endringskatalog:

Endringsnr.	Beskrivelse	Ikraftsettelsesdato	Arkivreferanse

Bilag 10: Standard lisensvilkår for standardprogramvare og fri programvare

Her i bilag 10 tas inn kopi av standard lisensvilkår for standardprogramvare og fri programvare.

Avtalens punkt 5.1.1 Leverandørens ansvar for leveransen - generelt

I den utstrekning standardprogramvare som er omfattet av leveransen må leveres under standard lisensvilkår, skal dette være uttrykkelig angitt i et eget kapittel i bilag 2 og kopier av lisensbetingelsene skal være vedlagt her.

Bilag 11: Databehandleravtale

Det forutsettes at partene inngår databehandleravtale parallelt med inngåelse av denne avtalen. Mal til databehandleravtale finnes her: [Databehandleravtale og sjekkliste / Anskaffelser.no](#)