

## TILLEGGSVEDLEGG 9

Senere delleveranser og/eller suppleringskjøp.



Dette vedlegg omfatter bruks og disposisjonsrett til :

**WebUntis til Amalie Skram videregående skole**

og reguleres i henhold til

”Avtale om anskaffelse, vedlikehold og support av programvare” mellom

**Hordaland fylkeskommune- Opplæringsavdelingen**

og

**IST International Software Technology A/S**

datert

**01.01.2003**

### Innhold

1. Beskrivelse av løsningen.....	1
2. Levering .....	1
3. Godkjenning.....	1
4. Priser og betalingsbetingelser .....	1
5. Kontaktinformasjon og signering .....	3
6. Driftstjenester.....	4

#### 1. Beskrivelse av løsningen

WebUntis er et online rombooking system med mulighet for å vise timeplaner og gjøre endringer i denne på web.

#### Tekniske krav

WebUntis driftes av IST gjennom vårt ASP miljø.

Tekniske krav hos kunden er internett-tilgang.

#### 2. Levering

Leveranse innen 14 dager etter signert avtale.

Godkjenning innen 2 måneder etter leveranse.

#### Kundens kontaktperson for leveransen:

navn: Svein Kirkevik  
tlf: +47 55 23 92 18  
mobil: +47 90658911  
e-post: Svein.Kirkevik@hfk.no

#### 3. Godkjenning

Leveransen anses som godkjent dersom leverandøren ikke er blitt skriftlig informert om annet innen 2 måneder etter levering.

#### 4. Priser og betalingsbetingelser

#### MVA

Alle priser er oppgitt eks mva.

## TILLEGGSVEDLEGG 9

### **Senere delleveranser og/eller suppleringskjøp.**

#### **Programlisenser og årlig vedlikeholdsavgift**

Lisensavgiften er en engangsbetalt disposisjonsrett til programvaren. Dersom ikke annet er angitt, gir dette Kunden rett til å fritt bruke systemet innen egen organisasjon. I den årlige vedlikeholdsavgiften inngår oppdateringer normalt minst 2ggr/år samt brukerstøtte.

#### **Betalingsbetingelser for lisenser**

100 % ved kontraktinngåelse

#### **Betalingsbetingelser årlige kostnader**

Vedlikehold, brukerstøtte og eventuell drift faktureres første gang ved installasjon og forholdsvis ut kalenderåret. Deretter faktureres forskuddsvis 1 gang per år pr l.l. Prisøkning på det årlige vederlaget skal ikke være høyere enn økningen i indeksen for "ansatte innen undervisningssektoren (SSB's lønnsindeks etter næringshovedområde – Undervisning)" siden forrige regulering av det årlige vedlikeholdet. Utgangspunkt for beregningsdato er indeksen per 01. oktober hvert år.

### **3. part**

Eventuelle kostnader til 3. parts leverandører, i forbindelse med integrasjoner fra våre løsninger og til 3. parts leverandørers løsninger, er ikke medtatt dersom dette ikke er eksplisitt prissatt i dette Bilag.

#### **Avtalte tjenester som etablering, opplæring mm**

Tjenester som inngår i denne avtale, eller som bestilles i forbindelse med etablering av de produkter som inngår i denne avtale, faktureres løpende iht avtalt fast pris mot faktura med 30 dagers forfallstid.

#### **Priser og betingelser for konsulentbistand og reise**

Dersom ikke annet er angitt faktureres evt. supplerende tjenester (f eks konsulentbistand, kurs/opplæring og integrasjon) som bestilles på et senere tidspunkt iht Leverandørens til enhver tid gjeldende prislister, for tiden:

#### **Konsulentbistand**

- Konsulentbistand - hel dag: kr 13 500
- Opplæring hos kunde - hel dag: kr 13 500  
- tillegg pr deltager utover 10 deltakere: kr 1 350
- Opplæring - halv dag hos kunde: kr 7 000  
- tillegg pr deltager utover 10 deltakere: kr 700
- Konsulenttjenester (ikke opplæring) uten forberedelse/etterarbeid eller fastprisrisiko - pr time: kr 1 530
- Strukturert opplæring (med forberedelse/dokumentasjon), samt øvrige konsulenttjenester med fastprisrisiko - pr time: kr 1 875
- Reisetid – pr time: kr 700
- Tillegg for bruk av NetViewer - pr time: kr 350
- For alle tjenester som ytes i kundens lokaler må kunden dekke kostnader til reise, opphold og diett iht. statens satser, samt reisetid som angitt over.

Dersom vi etter kundens ønske jobber mer enn 7,5 timer på samme dag gjøres det påslag i timepris på 50% for overskytende timer. Dersom vi etter kundens ønske jobber lørdag, søndag eller helligdag, eller mer enn 11,5 timer på samme dag gjøres det påslag i timepris på 100% for

## TILLEGGSVEDLEGG 9

**Senere delleveranser og/eller suppleringskjøp.**  
overskytende timer.

### Kurs i våre lokaler

kr 3 600 pr deltager/dag, inkl lunsj.

### Leie av kursrom

Rom med inntil 12 plasser: kr 2 625 pr dag.

Rom med inntil 16 plasser: kr 3 150 pr dag.

Hele kursavdelingen inkl. stort og lite møterom: kr 6 300 pr dag.

I tillegg kommer lunsj, kr 200 pr person/dag.

### Avtalte priser / prismetriser:

Produkt	Lisens	Installasjon	Årlig vedlikehold / brukerstøtte / drift
WebUntis til Amalie Skram vgs	20.500	6.750	13.190

### 5. Kontaktinformasjon og signering

All skriftlig kontakt om denne avtalen skal adresseres slik:

#### Til Kunden

Hordaland fylkeskommune- Opplæringsavd  
v/ Svein Kirkevik  
Postboks 7900  
5020 BERGEN

#### Til Leverandøren

IST-International Software Technology A/S  
v/ Line Berentsen  
Postboks 4799 Nydalen  
0421 OSLO

Dette vedlegget er undertegnet i 2 eksemplarer og hver av partene beholder 1 eksemplar.

Sted og dato:

Sted og dato:

For kunden



For leverandøren

Oslo 04.02.2014  


Tove Tørstensson  
Salg- og markedssjef



### Senere delleveranser og/eller suppleringskjøp.

#### 6. Driftstjenester

Her inngår

Basis server drift

Basis serverdrift sørger for at operativsystem er tilgjengelig på server ved at Leverandøren har ansvar for å:

- Utføre løpende og periodisk vedlikehold av operativsystemet
- Administrere og vedlikeholde systemadministrativ tilgang til operativsystemet (systempassord)
- Administrere og vedlikeholde systemdisker
- Konfigurasjonskontroll av operativsystem og maskinvare
- Oppspore kapasitetsbegrensninger og foreta forbedringstiltak
- Gjennomføre sikkerhetskopiering av systemdisker
- Administrere sikkerhetskopiene
  
- Gjennomføre tilbakestilling av systemdisk ved behov
- Håndtere feil i operativsystem og maskinvare
- Feilhåndtering består av diagnostisering, registrering i Leverandørens feilmeldingssystem, eventuell eskalering og oppfølging til saken er løst og å holde Kunden informert
- Dokumentere driftsrutinene og holde dokumentasjonen oppdatert

#### Dataadministrasjon

- Administrere lagringskapasitet og lagringsmedia
- Fysisk og logisk lagringsstruktur
- Kontroll av datakvalitet
- Gjennomføre sikkerhetskopiering av programvare og data
- Administrere sikkerhetskopiene
- Oppspore kapasitetsbegrensninger og foreta forbedringstiltak
- Håndtere feil i fysisk og logisk lagringsstruktur og lagringsmedia
- Feilhåndtering består av diagnostisering, registrering i Leverandørens feilmeldingssystem, eventuell eskalering og oppfølging til saken er løst og å holde Kunden informert
- Gjennomføre tilbakekopiering ("restore") av programvare og data ved feilsituasjoner
- Dokumentere rutinene for dataadministrasjon og holde dokumentasjonen oppdatert
- Oppgaver som ikke dekkes av tjenesten Dataadministrasjon:
  - Gjenfinning og tilbakekopiering av enkeltfiler
  - Sikkerhetskopiering og tilbakekopiering utenfor dokumentert rutine for sikkerhetskopiering (se "Sikkerhetskopiering (backup)" på side 6)

#### Databasedrift og -administrasjon

- Diagnostisere, registrere og løse feil i databasens driftsstatus
- Sørge for endringshåndtering av databasen i produksjonsmiljø hvis nødvendig
- Administrere fyllingsgrad på databaser og databaselogger
- Administrere database lagerallokering og objekter
- Utføre logiske og fysiske databaseendringer
- Oppspore problemområder og foreta forbedringstiltak
- Administrere databasesikkerhet
- Gjenskape databasen ved feilsituasjoner
- Bistå applikasjonsforvalter hos Leverandøren i feilhåndtering av systemet

### Senere delleveranser og/eller suppleringskjøp.

- Vedlikeholde rutiner vedrørende sikkerhetskopiering (backup), tilbakekopiering ("restore") og gjenskaping ("recovery") av databasen
- Estimere fremtidig lagringsbehov
- Foreta tuning av databasen
- Vurdere og oppgradere databasen til nye versjoner
- Oppgaver som ikke dekkes av tjenesten:

Leverandørens avtaler med 3. part

Leverandøren har inngått avtaler med leverandører av spesialiserte tjenester, som er:

- TDC : Drift av nettverk, brannmurtjenester, serverhall, overvåking
- IBM: utvidede service- og supportavtaler

Leverandøren skal skriftlig varsle Kunden om eventuelle endringer i partnerforhold i avtaleperioden.

### Feilhåndtering, Overvåking og Sikkerhet

Leverandøren skal sørge for

- Loggføring av alle innmeldte feil, oppfølging, feilretting, eskalering og rapportering.
- Overvåking av standard systemparametere som for eksempel CPU-belastning, minneforbruk, diskplass og loggfiler.
- Nødvendige sikkerhetstiltak, både av logisk og av fysisk art.

### Nedetid og Oppetid

Leverandøren forbeholder retten til å ta ned systemet under oppgradering av programvare. Oppgraderingstidspunkt vil normalt bli gitt med minst 1 dags varsel og blir lagt til tider på døgnet med liten trafikk når dette er mulig.

Garantert oppetid for tjenesten er 98,5 %. Beregnet og faktisk oppetid er >99,5 %.



**Senere delleveranser og/eller suppleringskjøp.**
**Sikkerhetskopiering (backup)**

Leverandøren har ansvaret for

- Daglig, ukes- og månedsbackup etter Leverandørens standarder, på Leverandørens utstyr.
- Forsvarlig registrering, merking, arkivering og lagring av media for sikkerhetskopiering.
- Daglig kontroll av sikkerhetskopiering. Utskifting av defekte/utslitte magnetbånd, kassetter og annet nødvendig utstyr for sikkerhetskopiering.

Sikkerhetskopier av data blir tatt vare på etter følgende syklus:

Dagkopi: Alle ukedager	Lagres to uker
Ukeskopi: Hver fredag/lørdag	Lagres en måned
Månedskopi – tas hver måned	Alle bånd lagres i tre måneder

Dag- og uketaper vil bli lagret i Leverandørens brannsikre backupsafer. Ukes- og månedsbackuper lagres eksternt.

Oppdrag med å legge tilbake data der tap av data skyldes feil hos Kunden, påbegynnes (innenfor normalarbeidstid) etter følgende tabell:

Fra siste dagkopi	Innen 2 timer
Fra andre dagskopier	Innen 4 timer
Fra ukeskopi	Innen 4 timer
Fra månedskopi	Innen 8 timer

Slike oppdrag utføres etter gjeldende konsulentpriser.

**Endringshåndtering**

Løsningen driftes etter oppgitt konfigurasjon ved avtalestart dersom annet ikke er angitt. Alle driftsrelaterte endringer som initieres av Leverandøren, er inkludert. Endringer initiert av Kunden faktureres etter medgått tid.

**Infrastruktur**

Driftsmiljøet omfatter blant annet:

- UPS (nødstrøm) i inntil 30 timer uten påfylling av brensel (batteridrift og dieselaggregat)
- alarmer og adgangskontroll
- automatisk brannvarsling
- brannmurer og redundante Internett-forbindelser
- antivirusprogramvare (Symantec Norton Antivirus) med automatisk oppdatering i hele driftsmiljøet

**Senere delleveranser og/eller suppleringskjøp.**

- drift i moderne datahall med automatisk regulering av temperatur og sikring mot vanninntrengning
- overvåking av bestemte systemparametere (minne, disk, CPU etc) med verktøyet IBM Director (Tivoli) med automatisk varsling ved feil/driftsforstyrrelser – statistikk og rapporter

**Kommunikasjon**

Tjenesten er tilknyttet en 100 mbit/s Internettforbindelse hos TDC . Linjen er overvåket og driftsforstyrrelser og feil blir automatisk varslet til TDC s kundesenter som er betjent døgnet rundt. I tillegg overvåkes linjen av Leverandørens driftspersonell for å sikre at forbindelsen til enhver tid har tilstrekkelig kapasitet til å håndtere trafikken.

Leverandøren er som hovedregel forpliktet til å levere kontinuerlig tilgang til Internett 24 timer i døgnet. Unntak gjelder ved varslede driftsavbrudd forbundet med vedlikehold og oppdateringer. Unntak gjelder også ved avbrudd forårsaket av forhold utenfor Leverandøren s kontroll, som uforskyldte tekniske feil hos Leverandøren eller underleverandører, strømbrudd, naturkatastrofer og lignende.

Leverandøren kan ikke kreves for kompensasjon i form av dagbøter, innleid personell etc. ved avbrudd.

Leverandøren forplikter seg videre til å sørge for at egen tilknytning til Internett holder en slik kvalitet og hastighet at Kundens tilknytning ikke i vesentlig grad begrenses av trafikk mellom Leverandøren og Internett.

**Kundens forpliktelser og ansvar i forbindelse med Tjenesten**

Tjenesten forutsetter at Kundens klient-PC-er har tilgang til Internett.

Full utnyttelse av tjenesten krever at Kunden bruker nettleseren Microsoft Internet Explorer versjon 6.0 eller senere. Kunden er ansvarlig for å oppgradere til fremtidige versjoner av nettleseren om nødvendig.

Leverandøren har intet ansvar for endringer i Kundens driftmiljø som ikke er initiert av Leverandør, og som påvirker bruk av Tjenesten. Leverandøren har plikt til å yte konsulent tjenester for reetablering av Tjenesten dersom Kunden ønsker det.

Leverandør er ikke ansvarlig for nettverk/datakommunikasjon hos Kunden/Kundens leverandører som påvirker bruk av Tjenesten. Leverandøren kan yte konsulent tjenester når det gjelder kartlegging/feilsøking ved problemer på dette området.

Kunden er ansvarlig for å gi Leverandøren all nødvendig informasjon om brukere av Tjenesten i forbindelse med etablering og drift (navn, adresser, e-mailadresser og lignende). Informasjonen skal leveres på Microsoft Word-fil (tabelloppsett etter oppsett fra Leverandør) eller Microsoft Excel etter oppsett fra Leverandøren dersom denne ber om det.



**Senere delleveranser og/eller suppleringskjøp.****Personopplysninger**

Kunden eier opplysningene som lagres i systemet og er ansvarlig for at behandlingen av opplysningene er i samsvar med personopplysningsloven med tilhørende forskrift. Informasjonsplikt, meldeplikt eller eventuelt søknad om konsesjon for behandlingen påligger Kunden.

I den utstrekning Avtalen innebærer at Leverandøren behandler personopplysninger på vegne av Kunden, skal personopplysningene ikke behandles på annen måte enn det som er nødvendig for å oppfylle forpliktelsene i denne Avtalen.

Leverandøren skal gjennom planlagte og systematiske tiltak sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet ved behandling av personopplysninger etter personopplysningsloven § 13 med forskrifter. Herunder skal Leverandøren iverksette tilfredsstillende tiltak for beskyttelse mot at uvedkommende får innsyn i opplysningene, beskytte mot utilsiktet endring eller tap av opplysningene og bidra til at det er tilstrekkelige og relevante opplysninger som legges til grunn for behandlingen. Videre skal Leverandøren loggføre og dokumentere ethvert forsøk på ikke- autorisert tilgang og andre brudd på sikkerheten til systemet.

Kunden aksepterer at Leverandøren kan benytte underleverandører for oppbevaring av personopplysningene, likevel slik at dette ikke fratår Leverandørens ansvaret beskrevet ovenfor.

Leverandøren påtar seg å slette opplysningene i systemet umiddelbart etter at Avtalen med Kunden er avsluttet.

**Brukerstøtte/Feilhåndtering**

Det er bare Kundens utpekte kontaktperson som kan melde inn feil/driftsproblemer.

Feil/driftsproblemer som meldes Leverandørens kundesenter, vil loggføres og bli behandlet etter dokumenterte rutiner for raskest mulig oppfølging og løsning.

På ukens virkedager kan feil meldes inn fra kl. 08.00 – 16.00.

Mailadresse: [ist.kundesenter@ist.com](mailto:ist.kundesenter@ist.com)

Telefon: 21 52 50 50

Ved feil på utstyr på ukens virkedager mellom kl. 08.00 – 16.00 som gjør at Tjenesten helt opphører, skal Leverandøren starte feilsøking innen 1 time etter at feilen har oppstått eller etter at Kunden har sendt inn en feilmelding.

Leverandøren er ikke ansvarlig for driftsproblem for Tjenesten dersom problemet skyldes leveranser, infrastruktur med mer som er levert av andre enn Leverandøren eller samarbeidspartnere (se punkt 0). Dersom det er nødvendig med assistanse fra Leverandøren, faktureres kunden etter medgått tid, i henhold til prisliste.

**SLA - Service Level Agreement**



### Senere delleveranser og/eller suppleringskjøp.

Nedetid er den klokkeid der garantert kvalitet ikke er oppnådd og årsak ligger innenfor Leverandørens ansvarsområde. Garantien ivaretas ved økonomisk kompensasjon i form av refusjon på grunn av manglende oppfyllelse av tjenesten.

Nedetid er ikke:

- Den tid i minutter/timer tjenesten ikke er tilgjengelig for Kunden og dette skyldes forhold som Kunden har ansvar for:
- Manglende tilgjengelighet til applikasjoner, databaser og it-infrastruktur som ikke er Leverandørens ansvar.
- Den tid i minutter/timer der kunden har bedt om vedlikehold/tjenester som medfører nedetid.
- Etter installasjon av ny versjon av applikasjon beregnes det 48 timers "karenstid" hvor det ikke beregnes nedetid.
- Leverandøren skal dokumentere overfor Kunden hvor en eventuell feil ligger og hvem som har ansvaret.

### Beregningsgrunnlag for refusjoner

Refusjoner beregnes for Tjenesten slik den er beskrevet nedenfor. Refusjon beregnes ut i fra tilgjengelighet per måned, og kompensasjonen ut fra Kundens driftsutgifter pr måned. Tjenesten har en garantert oppetid for virkedager på 98,5 %, mens beregnet og faktisk oppetid er >99,5 %.

For klient-/tjenersystemer gjelder garantien i tidsrommet kl. 08.00-16.00 på virkedager. Med virkedager menes de dagene som ikke er lørdager, søndager og offentlige høytids- og helligdager, og heller ikke jule- og nyttårsaften.

For websystemer gjelder garantien hele døgnet alle årets dager.

For alle systemer gjelder et endringsvindu fra kl 22.00-07.00. I denne perioden kan systemene tas ned for planlagt vedlikehold, backup og lignende. Kunden skal informeres om slikt vedlikehold og eventuelle rutiner for backup i dette tidsrommet.

Refusjonsbeløpet beregnes slik:

Målt tilgjengelighet pr. måned	Kompensasjon
<98,5 % - ≥ 97 %	-5 %
< 97 % - ≥ 96 %	-10 %
< 96 % - ≥ 95 %	-15 %
< 95 % - ≥ 94 %	-20 %
< 94 % - ≥ 91, %	-35 %

Refusjon ved lavere tilgjengelighet skal avklares i eget møte mellom partene. Refusjonsbeløpet beregnes av løsningens samlede månedskostnad.

**Senere delleveranser og/eller suppleringskjøp.**

Utbetaling av refusjoner

Dersom Kunden har krav på refusjon, vil dette beløpet bli trukket fra i påfølgende faktura for tjenesten.