

Senere delleveranser og/eller suppleringskjøp.

Dette vedlegg omfatter drift, bruks- og disposisjonsrett til :

**Hypernet Kommunikasjon for skolene Årstad vgs, Bergen
Maritime vgs, Kvinnherad vgs og Laksevåg vgs**

og reguleres i henhold til

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

og
datert

**Hordaland fylkeskommune- Opplæringsavdelingen
IST International Software Technology A/S
01.01.2003**

Innhold

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

1. Beskrivelse av løsningen

hypernet® Kommunikasjon er løsningen som effektiviserer kommunikasjonen mellom skole/barnehage og hjemmet ved å raskt kunne gi beskjeder til grupper av foresatte eller til en enkelt foresatt.

Opplysninger om personenes e-postadresse og mobilnummer hentes og oppdateres fra det skoleadministrative systemet.

Hypernet® Kommunikasjon inkluderer:

- Utsendelse av sms og/eller e-post til person eller gruppe (hentes fra det administrative systemet).
- Mulighet for å besvare sms uten bruk av kodeord eller spesialnummer
- Sende sms inn til løsningen ved bruk av kodeord
- Automatisk utsendelse av e-post til de som ikke har registrert mobilnummer
- Maler for utsendelse for å kunne standardisere f eks beredskapsmeldinger
- Saldo over kostnader for sms

Data overføres fra det administrative systemet via ISI som er i bruk i fylkeskommunen fra før.

2. Levering

Levering innen 14 dager etter signert avtale
Godkjenning innen 2 måneder etter leveranse

Senere delleveranser og/eller suppleringskjøp.

Kundens kontaktperson for leveransen:

navn: Svein Kirkevik
tlf: +47 55 23 92 18
mobil: +47 90658911 (priv)
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**Priser**

Produkt	Årlig vedlikehold/ brukerstøtte/Drift
hypernet® Kommunikasjon til Bergen Maritime vgs, 281 elever	5.620
hypernet® Kommunikasjon til Årstad vgs, 1 018 elever	20.360
hypernet® Kommunikasjon til Kvinnherad vgs, 389 elever	7.780
hypernet® Kommunikasjon til Laksevåg vgs, 741 elever	14.820
SMS	Pr stk
Pris pr sms	0,45
Etableringskostnader	Pris
Etablering og opplæring	15.000

MVA

Alle priser er oppgitt eks mva.

Betalingsbetingelser og fakturering

Den årlige kostnaden gir kunden disposisjonsrett til programvaren, oppdateringer samt brukerstøtte og drift. Fakturering skjer første gang ved levering og forholdsvis ut kalenderåret. Deretter faktureres forskuddsvis 1 gang per år pr 1.1. 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. Fakturering av sms skjer kvartalsvis.

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 prisliste, for tiden:

Senere delleveranser og/eller suppleringskjøp.

Konsulentbistand

Konsulentbistand - hel dag	13 950
Opplæring hos kunde - hel dag	13 950
- tillegg pr deltager utover 10 deltakere	1 395
Opplæring - halv dag hos kunde	7 300
- tillegg pr deltager utover 10 deltakere	730
Konsulenttenester (ikke opplæring) uten forberedelse/etterarbeid eller fastprisrisiko - pr time	1 590
Strukturert opplæring (med forberedelse/dokumentasjon), samt øvrige konsulenttenester med fastprisrisiko - pr time	2 090
Reisetid – pr time	795
Tillegg for bruk av NetViewer - pr time	250
Kurs i våre lokaler pr deltager/dag, inkl lunsj	3 750
Leie av kursrom med inntil 12 plasser (pris for "langtidsleie", dvs minimum 5 dager, kan forhandles)	2 750
Leie av kursrom med inntil 16 plasser (pris for "langtidsleie", dvs minimum 5 dager, kan forhandles)	3 300
Leie av hele kursavdelingen inkl. stort og lite møterom	7 500
Lunsj pr person/dag ved leie av kursrom	150

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 lør- søn- eller helligdag, eller mer enn 11,5 timer på samme dag gjøres det påslag i timepris på 100% for overskytende timer.

5. Kontaktinformasjon og signering

All skriftlig kontakt om denne avtalen skal adresseres slik:

Til Kunden

Hordaland fylkeskommune- Opplæringsavdelingen
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

Tove Torstensson
Salgs- 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
- drift i moderne datahall med automatisk regulering av temperatur og sikring mot vanninntrengning

Senere delleveranser og/eller suppleringskjøp.

- 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.

K 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 fratrukker Leverandørens ansvaret beskrevet ovenfor.

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

Brukerstøtte/Feilhåndtering

Leverandøren tilbyr programteknisk support, dvs spørsmål vedrørende bruk av systemet og systemets funksjonalitet, til adekvat utdannede brukere i kundens organisasjon. Leverandøren tilbyr også, så langt det lar seg gjøre, virksomhetsteknisk brukerstøtte ut ifra de erfaringer som finnes hos Leverandøren. Leverandøren gir ikke support til elever, foreldre/foresatte, eller til lærere.

Support skjer via e-post, web eller telefon. Alle Kunder kan etablere en kundekonto på ISTs brukerstøtte www.ist.com. E-post adresser og telefonnummer finnes også på www.ist.com.

Henvendelser til support skal fortrinnsvis skje via web eller e-post. Ved innmelding av henvendelser får en alltid en e-postbasert bekreftelse på at henvendelsen er mottatt, samt et referansenummer.

Dersom man ringer supportnummeret, går anropet inn i supportkjeden, og besvares av en av de tilgjengelige supportansatte. Hvis man ikke får svar, kommer man til en telefonsvarer der man kan legge igjen en beskjed. Det er en fordel om man her kan gi en kort beskrivelse av problemet.

Åpningstider

Support er bemannet i tidsrommet 0800 -1530. Leverandøren forbeholder seg retten til å stenge supportfunksjonen kl 1400 annenhver fredag, samt til å ha redusert åpningstid mandag-tirsdag- onsdag før påske, i juli måned og i romjulen.

Behov for support utover vanlig åpningstid klareres med Leverandøren, for å avtale tid og pris.

Senere delleveranser og/eller suppleringskjøp.

Superbruker-funksjon

Leverandøren anbefaler at Kunden etablerer en superbruker-funksjon, dvs at en person i kundens organisasjon (evt en for skole og en for barnehage) gis spesielt ansvar for å følge opp Kundens bruk av løsningen. Alle henvendelser fra Kundens ansatte rettes til superbruker, som så ved behov tar kontakt med ISTs brukerstøtte.

Hensikten med superbruker-funksjonen er å

- Ha fokus på forbedring og videreutvikling av løsningen.
- Sikre korrekt, effektiv og enhetlig bruk av løsningen.
- Avdekke kompetansesvikt og behov for opplæring blant brukerne
- Følge opp generelle problemstillinger internt i egen organisasjon (f eks IT-avd)
- Holde tett kontakt med Leverandøren.

Brukerstøtte og melding av feil vedrørende drift

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 – 15.30.

Mailadresse: ist.kundesenter@ist.com

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. Dersom det er nødvendig med assistanse fra Leverandøren, faktureres kunden etter medgått tid, i henhold til prisliste.

SLA - Service Level Agreement

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.

Senere delleveranser og/eller suppleringskjøp.

- 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.

Utbetaling av refusjoner

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