

Avropsavtalsbilaga 3

Krav på Underhåll och Support vid Egen drift

1.1.1 Allmänna krav

Egen drift ska innebära att Personalsystemet används på Myndighetens arbetsplatser och att teknik och programvara är installerad hos Myndigheten eller hos av Myndigheten utsedd part.

Funktionella och tekniska krav knutna till Underhåll och Support framgår av ramavtalsbilaga 2.1, Funktionella och tekniska krav på Personalsystem, avsnitt 18.1 och 18.2.

1.1.2 Krav på Underhåll vid Egen drift

Leverantör ska tillhandahålla Underhåll av Personalsystemet under hela avtalsperioden från och med det att leveransprov av Personalsystemet godkänts av Myndigheten och ska således även tillhandahållas under provdriftperioden.

Leverantör ska genom kontinuerlig uppföljning och förebyggande insatser så långt detta är möjligt minimera riskerna för att Fel och Avbrott uppkommer. Det ankommer på Myndigheten att bidra till detta genom att dokumentera och omedelbart anmäla identifierade Fel och Avbrott till Leverantör.

Underhållsåtagandet ska innefatta felavhjälpning, systemunderhåll och funktionsutveckling enligt nedan. Leverantör ska utföra Underhållet med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt.

I Leverantörs Underhållsåtagande ska ingå att utan tillkommande kostnader för Myndigheten anpassa Personalsystemet till följd av

- nya och förändrade lagar, förordningar, föreskrifter och centrala avtal,
- förändringar föranledda av identifierade Fel
- effektivisering och förbättring av Personalsystemets funktionalitet och handhavande enligt Avropsavtalets avsnitt 33, Vidareutveckling av Personalsystemet.

I Leverantörs Underhållsåtagande ingår att ge Myndigheten tillgång till nya versioner av Personalsystemet.

Av behörig myndighet utfärdade allmänna råd baserade på lagenligt fastställda bestämmelser ska följas.

Åtgärder som erfordras för att Personalsystemet ska uppfylla dessa krav ska utföras skyndsamt, så att kraven så långt det är praktiskt möjligt uppfylls senast vid den tidpunkt förändring träder ikraft.

I Leverantörs åtagande ska ingå att utan tillkommande kostnader för Myndigheten utföra de förändringar av Personalsystemet som krävs på grund av förändringar i Standardsystem som Personalsystemet är beroende av.

Avropsavtalsbilaga 3

Leverantören ska ansvara för att av Leverantören tillhandahållna Standardsystem som ingår i levererat Personalsystem är fria från fel som innebär att avtalad funktion och prestanda för Personalsystem inte uppfylls.

För Standardsystem som reparerats eller bytts ut ansvarar Leverantören enligt samma villkor som gäller för ursprungligt Standardsystem. Detta ansvar omfattar även Avvikelser som utbytta eller reparerade delar orsakar på andra delar av Personalsystem.

Leverantör ska därmed utföra sådana förändringar i Personalsystemet som behöver genomföras för att Personalsystemet ska kunna utnyttja samtliga avtalade funktioner. Förändringarna ska genomföras skyndsamt. Förändringar kan införas i de ordinarie versionsuppgraderingar av Personalsystemet som ska utges under avtalstiden, om detta kan ske utan att Personalsystemets avtalade funktionalitet och prestanda försämras.

Förändringar av Personalsystemet enligt ovan får inte medföra att Personalsystemet, funktionellt eller prestandamässigt, inte uppfyller de krav som gällde vid leveransgodkännande av Personalsystemet.

Leverantör ska i god tid före ny version av Personalsystemet finns tillgänglig informera Myndigheten om innehållet i den nya versionen och de eventuella åtgärder som dessa föranleder hos Myndigheten.

Innehåller en ny version förändring som kräver nödvändiga åtgärder från Myndighetens sida, får den nya versionen driftsättas först efter det att Myndigheten fått skälig tid för att utföra de aktuella åtgärderna.

Samtliga kostnader som uppkommer vid Underhåll av Personalsystemet ska innefattas i avtalad ersättning för Underhåll och Support.

I Underhåll av Personalsystem ingår följande:

- Planera de uppdateringar som ska göras under den kommande tolv månadersperioden tillsammans med Myndigheten
- Teknisk installation och driftsättning av nya eller förändrade funktioner ingående i Systemet eller enligt Myndighetens önskemål
- Tillsammans med Myndigheten verifiera att uppdateringen utförts korrekt och att Systemet uppfyller Avtalad Specifikation eller av parterna överenskomna krav.

1.1.2.1 Felavhjälpning

I det fall Myndigheten behöver ändra arbetssätt under den tid Fel avhjälpas och detta leder till merkostnader för Myndigheten, ska Leverantör svara för dessa merkostnader till den del Myndighetens merkostnader överstiger ersättningen för Felet.

Vid felavhjälpning på plats hos Myndigheten ska Leverantör ha tillgång till berörda delar av Personalsystemet under erforderlig tid.

Om Leverantör inte avhjälp Fel enligt avtalade villkor, får Myndigheten skriftligen ge Leverantör en slutlig och skälig tidsfrist för avhjälpandet. Är Felet inte avhjälp när sådan tidsfrist gått ut, har Myndigheten rätt att på Leverantörs bekostnad anlita tredje part för avhjälpande av Felet. Myndigheten ska i sådant fall även ha rätt till ett avdrag på priset för avtalat Underhåll motsvarande de kostnader som Felet

Avropsavtalsbilaga 3

åsamtat Myndigheten.

I det fall Leverantör kan visa att Fel inte är hänförligt till Personalsystemet eller annan faktor som ryms inom Leverantörs åtagande, förbinder sig Leverantör till att samverka med andra parter i den omfattning som krävs för att avhjälpa Felet. Leverantör äger rätt att erhålla ersättning för sådant arbete baserad på i ramavtalsbilaga 5, Prislista, specificerade timkostnader.

1.1.2.2 Förbindelse för fjärrdiagnostik

Myndighet ska ge Leverantör möjlighet att ansluta en förbindelse för extern fjärrdiagnostik och felavhjälpning av Personalsystemet. Sådan anslutning kan förutsätta särskild överenskommelse med Myndighet och får tas i bruk först när Leverantör kunnat verifiera att Myndighetens säkerhets- och sekretesskrav är uppfyllda.

De avtalade priserna för Leverantörs underhållsåtagande är baserad på tillgång till förbindelse för extern fjärrdiagnostik.

Om förbindelse för extern fjärrdiagnostikförbindelse inte kan upprättas, ska parterna skriftligen fastställa rutiner för Underhållsåtagandet. Myndigheten och Leverantör ska i sådant fall överenskomma om lämplig rutin och säkerhetsrutin samt eventuell justering av villkor för underhållsåtagande.

1.1.3 Krav på Support

Generella krav på Support framgår av ramavtalsbilaga 2.1, Funktionella och tekniska krav på Personalsystem, avsnitt 18.1, Support.

Vilka personer hos Myndigheten som ska ha rätt att kontakta Support redovisas i Avropsavtalsbilaga 1. Myndigheten ska under Avropsavtalets giltighetstid ha möjlighet att byta ut person mot annan.

Leverantörs anbudsredovisning avseende kraven på Underhåll och Support vid Egen drift:

1. Bekräftelse att Leverantör uppfyller de krav på Underhåll och Support vid Egen drift som ställs i detta avsnitt. **Ja**

2. Redovisning av hur Leverantör kommer att utforma Underhåll och Support vid Egen drift för att uppfylla kraven på Underhåll och Support vid Egen drift. Beskrivningen ska klargöra att samtliga ställda krav uppfylls:

UNDERHÅLL

EVERY HR garanterar avtalad funktionalitet i Primula genom felsökningar och rättningar i produkten.

I underhåll ingår utveckling av programvara på grund av ändringar i de författningar och därtill centrala kollektivavtal om löner samt övriga centrala anställningsförmåner/villkor som gäller inom statliga sektorn.

Utvecklingsarbetet kan bestå av nyutveckling innehållande förbättringar av befintlig funktionalitet eller utveckling av helt ny funktionalitet

Beställning av utvecklingsarbete och tilläggsunderhåll kan göras av enskild myndighet som använder Primula eller av användargrupp/motsv.

EVERY HR levererar ny programvara till en FTP-server.

Avropsavtalsbilaga 3

Förändringar i Primula med anledning av förändringar i författningar och centrala kollektivavtal skall göras skyndsamt så att Primula uppfyller kraven.

All dokumentation som ingår i underhållet finns i pdf-format på EVRY HR's sharepoint server.

Leverantören underhåller och kompletterar systembeskrivningar och programdokumentation samt drifanvisningar i takt med förändringar i Produkten. Dokumentationen levereras samordnad med förändringar och tillägg till programsystemen i digital form.

SUPPORT

Kunden skall bereda Leverantören tillgång till Kundens driftsmiljö för att denne skall kunna utföra nödvändiga tjänster. Leverantören åtar sig att meddela Kundens driftställe, när och vad Leverantören åtgärdar i Kundens driftmiljö.

Leverantören förbinder sig att, avseende produkten, till Kunden

- ge råd och anvisningar avseende användning och funktion
- ge förslag till åtgärder vid problemsituationer hos Kunden vilka kräver extraordinära arbetsinsatser, som tex vid kontoplansbyten, institutionssammanslagningar och liknande.
- bistå med och/eller utföra tjänster som medverkar till att lösa uppkomna problem eller fel som uppstått på grund av att Kunden använt produkten på ett felaktigt eller annat sätt än vad som anges i användardokumentation eller i andra anvisningar från Leverantören.

Tjänsterna skall kunna utföras från Leverantörens kontor per telefon, mail, ärendehanterings-system eller uppkopplad mot kund.

Leverantören iakttar full sekretess vid hantering av Kundens register.