



Checklista för upprättande av driftavtal

Kammarkollegiet har kommit fram till att IT Företagens Allmänna bestämmelser IT-Drift (IT-Drift) med Kammarkollegiets tillägg utgör en lämplig grund för avtal avseende utkontraktering av drift av IT-system.

Bestämmelserna i IT-Drift är generellt hållna för att täcka in en mångfald av situationer. Detta gäller även de tillägg som Kammarkollegiet har utarbetat. Mot denna bakgrund krävs att en avropande enhet noggrant går igenom dessa bestämmelser samt upprättar bilagor i vilka det aktuella avropet preciseras. Denna checklista är tänkt att utgöra en vägledning för upprättandet av bilagor till leveransavtalet och för framtagande av specifika villkor.

Om inte annat uttryckligen framgår av texten i ramavtalet är villkoren däri bindande för en avropande enhet och dessa villkor får således inte ändras.

Det bör också påpekas inledningsvis att detta är en allmän handledning och att den således inte gör anspråk på att vara uttömmande.

Ett driftsavtal kommer normalt sett att bestå av följande dokument:

1. Kammarkollegiets avtalssida för IT-Drift
2. Kammarkollegiets tillägg till Allmänna bestämmelser IT-Drift
3. Allmänna bestämmelser IT-Drift
4. Specifikation över de tjänster som ingår i avtalet
5. Åtaganden som skall utföras av Kunden
6. Överenskommelse vid övertagande av medarbetare, utrustning och licensavtal
7. Sammansättning angående kontaktytor och samarbetsorgan
8. Servicenivå
9. Aktivitets-/Tidsplan
10. Säkerhetskrav
11. Avgifter och justering av avgifter
12. Särskilda tillägg



Att tänka på inför avropet

Inför avrop och tecknande av avtal om drift av system finns ett stort antal frågeställningar som en avropande part bör observera. Frågor som måste beaktas är startdatum, vilka enheter som skall kunna dra nytta av tjänsten, vilka krav som skall ställas på tjänsten, vilka maskiner och vilken mjukvara som skall driftas m m.

Mer specifikt inför driftssituationer kan bl.a. följande punkter beaktas:

- **Vilka behov har vi i dag?**
Analys av vilka IT- funktioner organisationen har behov av och huruvida dessa bör tillgodoses genom outsourcing eller liknande utkontraktering av IT-funktioner.
- **På vilket sätt kan vi förutse att våra behov kommer att utvecklas?**
Analys av vilka framtida behov som kan förutses så att även dessa kan tillgodoses genom en reglering i avtalet.
- **Vad är skälet till att vi vill lägga ut driften av systemet?**
Analys av varför driften kan skötas bättre externt än inom organisationen.
- **Kan utläggningen av driften ske på ett sätt som inte stör den övriga verksamheten?**
Analys av störningar i verksamheten och kostnader som kan uppstå pga. utkontraktering av driften.
- **På vilket sätt skall projektet utformas för att det bäst skall passa våra syften?**
Analys av hur projektet skall läggas upp praktiskt och administrativt för att det skall löpa så effektivt och ändamålsenligt som möjligt.



1. Kammarkollegiets avtalssida för IT-Drift

Avtalssidan för IT-Drift (bilaga 1j) utgör försättsblad till avtalet och av den skall grundläggande information om avtalet och dess innehåll framgå. Här anges parterna, att avtalet gäller utförande av drifttjänster, vilka dokument som utgör avtalsinnehåll, vilken avtalsperiod parterna bestämt, vilken uppsägningstid parterna avtalat om samt vilken dag som är avtalad startdag. På Avtalssidan för IT-Drift skall parterna också signera avtalet.

- **Vem är kunden?**

Uppgift om vem kunden är i det specifika avtalet.

- **Vem är leverantören?**

Uppgift om vem leverantören är. Viktigt att detta anges korrekt och fullständigt då den angivne leverantören är den som förpliktigas enligt avtalet.

- **Vad ingår i avtalet?**

Genomgång av bilageförteckning och bilagornas innehåll så att dessa fullständigt reglerar det mellan parterna träffade avtalet.

- **Vilken är avtalsperioden?**

Perioden avtalas specifikt för varje avtal och har därför lämnats öppen på Avtalssidan. Avtalsperioden kan anges i månader.

- **Vilken är uppsägningstiden?**

Avtalad uppsägningstid.

- **Vilken dag börjar Tjänsten?**

Avtalad startdag.



2. Tillägg allmänna bestämmelser i IT-Drift

De allmänna bestämmelserna i IT-Drift är relativt leverantörsvänliga. Kammarkollegiet har genom att upprätta tillägg till dessa bestämmelser åstadkommit ett i någon mån modifierat avtal mer anpassat till offentlig verksamhet. I tilläggen har också hänsyn tagits till sådana förhållanden som är specifika för en avropssituation.

De allmänna bestämmelserna är redan avtalade mellan Kammarkollegiet och leverantören och är alltså givna dokument. Detta innebär att villkoren däri inte får justeras av en upphandlande myndighet och leverantören om det inte uttryckligen framgår av avtalstexten i ramavtalet att det är möjligt.

3. Allmänna bestämmelser – IT-Drift

IT-företagens Allmänna bestämmelser – IT-Drift – utgör tillsammans med Kammarkollegiets tillägg ramverket för avrop från leverantören. Liksom Kammarkollegiets tillägg får inte heller dessa villkor ändras av den upphandlande myndigheten och leverantören om det inte uttryckligen framgår av avtalstexten i ramavtalet att det är möjligt.

4. Specifikation över de tjänster som ingår i avtalet

Denna bilaga utgör avtalets ryggrad. Här tas upp vilka tjänster som skall tillhandahållas samt med vilken utrustning och programvara dessa tjänster skall utföras. Beskrivs inte tjänsterna ordentligt eller definieras inte utrustning och programvara riskerar vissa tjänster att inte bli utförda eller viss utrustning eller programvara att inte omfattas av tjänsterna. Det är således väsentligt att lägga ner ordentligt arbete på denna bilaga.

• Beskrivning av de tjänster som skall utföras

Här skall de tjänster som leverantören skall utföra för kundens räkning beskrivas. Ju mer detaljerad beskrivningen är desto bättre för att få en tjänst som motsvarar kundens förväntningar. I beskrivningen måste den typ av tjänster som skall levereras anges samt ansvaret för uppdateringar, dokumentation och bevakning av teknisk utveckling regleras. Här bör också beskrivas eventuella kringtjänster såsom installation, utbildning, kommunikationslösningar och konsulttjänster som leverantören skall tillhandahålla.

• Listning av Kundens Utrustning

Här listas den kundens utrustning som skall driftas av leverantören.

• Listning av Kundens Programvara

Här listas den av kunden kontrollerad programvara, såväl egen som tredje parts, som leverantören skall drifta.



- **Listning av Leverantörens Utrustning**

Här listas leverantörens utrustning som behövs för driften.

- **Listning av Leverantörens Programvara**

Här listas den av leverantören kontrollerad programvara som behövs för driften.

5. Åtaganden som skall utföras av Kunden

Här redogörs för kundens materiella skyldigheter i avtalet såsom tillhandahållande av resurser, tillhandahållande av information eller dokumentation och åtgärder som kunden skall vidta. För att undvika att leverantören använder mindre avvikelser från kundens åtaganden som en förevändning att inte fullfölja sina åtaganden bör det göras klart vilket ansvar kunden har för sina olika åtaganden och påföljden av att ett sådant åtagande inte uppfylls.

- **Lista de åtaganden som beror på kunden**

Här skall sådana åtaganden som beror på kunden listas. Detta bör göras på ett sätt så att ansvarsfördelningen avseende sådana frågor är klar.

- **Lista den information som kunden skall tillhandahålla**

I den mån det kan specificeras vilken information som kunden skall tillhandahålla leverantören bör detta göras här. Specifikationen kan vara mer eller mindre detaljerad beroende på hur långt man kommit i processen att bestämma vilken information som behövs för driften. En viss öppning bör dock lämnas så att avtalet blir så effektivt och flexibelt som möjligt.

- **Beskrivning av den information som löpande ska lämnas**

I den mån det är möjligt skall här även listas sådan information som kunden skall tillhandahålla leverantören på löpande basis.

- **Beskrivning av de resurser kunden ska tillhandahålla**

Beskrivning av eventuella resurser, såsom personal, lokaler, eller dylikt, som kunden skall tillhandahålla.

6. Överenskommelse vid övertagande av medarbetare, utrustning, egna programvaror och licensavtal

När det gäller övertagande av medarbetare, utrustning, egna programvaror och licensavtal så kan dessa väcka komplicerade frågor som skiljer sig från fall till fall. Det är därför näst intill omöjligt att i någon större utsträckning



göra en standard för sådana övertaganden. Samtliga avtal som skall tas över bör dock biläggas och villkor för övertagande av respektive typ av avtal bör ställas upp. Härvid bör personer som är kunniga på respektive rättsområde anlitas.

- **Avtal och annan dokumentation avseende leverantörens övertagande av medarbetare, utrustning och licensavtal**

Här bör samtliga anställningsavtal, utrustningsavtal (såsom t ex leasingavtal) och licensavtal som skall övertas biläggas.

- **Villkor för övertagande**

Här bör ställning tas till vilka befintliga licensavtal, anställningsavtal och leasingavtal som måste omförhandlas (bl.a. rättighetsklaras), övertas eller utvidgas. Parterna bör vidare reglera vem som bär huvudansvaret för överflyttningen och hur denna skall ske rent praktiskt.

- **MBL-förhandlingar**

Vid övertagande av personal måste MBL-förhandlingar föras och LAS beaktas. Även övertagande av andra tillgångar än personal kan dock utlösa en rätt för personalen att följa med. Vid övergång av personal, men även vid övertagande av andra tillgångar, bör således kontakt tas med en arbetsrättsorienterad jurist.

7. Sammansättning angående kontaktytor och samarbetsorgan

I denna bilaga läggs bestämmelser om samarbetets form och de personer som skall vara huvudsakligen ansvariga gentemot motparten för samarbetets löpande kontakter. Beroende på vilken form av drift det är fråga om kan olika krav behöva ställas på utformning och frekvens av t ex statusrapporter. Ju större och mer komplicerat projektet är, ju viktigare blir också frågor om styrning av projektet m m.

- **Namn- och kontaktuppgifter för respektive parts kontaktperson**

Här skall namn och samtliga kontaktuppgifter för parternas kontaktpersoner i projektet anges. Är kontaktpersonen annan än projektledaren bör även respektive parts projektledares uppgifter anges. I anknytning härtill bör den behörighet kontaktpersonen respektive projektledaren har att företräda sin huvudman anges.

- **Fullmakter att företräda respektive huvudman**

Fullmakter som ger person rätt att företräda respektive huvudman gentemot motparten kan här biläggas avtalet.

- **Statusrapporter**



Här bör närmare anges vilka rapportkrav som ställs på leverantören, hur ofta dessa rapporter skall överlämnas samt vad som skall ingå i rapporterna.

- **Styrning**

Här bör frågor som projektrelaterade styrgrupper, grupper för kvalitetskontroll, rutiner för förändringar av logistiken, m m regleras.

8. Servicenivå

I denna bilaga regleras de krav som ställs på tjänsten. Här kan anges under vilka tider leverantören skall vara tillgänglig, hur lång tid det får ta innan leverantören skall svara efter en felanmälan och vilka kvalitetskrav som kan ställas på tjänsten. Det är av betydelse att kunden väl tänker igenom vilka krav som ställs på tjänsten så att det inte kommer som en överraskning om tjänsten inte fungerar tillfredsställande eller om leverantören inte är tillgänglig på det sätt som kunden har tänkt sig.

- **Servicetider**

Här anges under vilka tider leverantören kommer att tillhandahålla service (t ex vardagar kl 09.00 – 17.00). Observera att dessa tider kan vara olika för olika delar av driftsmiljön.

- **Svarstider**

Här regleras inom vilken tid från det att en felanmälan eller dylikt görs leverantören skall svara.

- **Kvalitetsåtagande**

Ett åtagande bör också göras avseende kvalitén på Tjänsten. Hur detta skall se ut beror mycket på vilken typ av tjänster som utförs i systemet. Vanliga sätt att göra detta på är att ange en viss tid per dygn som systemet minst måste vara tillgängligt för användning (normalt ligger dessa siffror närmare 100 %). Ett annat sätt är att ställa upp ett antal åtgärder som systemet skall klara av. Vilken typ av kvalitetskrav som skall ställas måste avgöras från fall till fall.



9. Aktivitets-/Tidsplan

Här skall en plan göras avseende vilka åtgärder leverantören skall vidta och när dessa senast skall vara genomförda.

10. Säkerhetskrav

En mängd olika krav kan behöva ställas på den säkerhet för datan som leverantören måste beakta vid utförandet av tjänsten. Olika krav ställs naturligtvis beroende på vilken typ av information och vilken typ av verksamhet tjänsten avser. Ett antal saker som kan vara bra att tänka på är dock:

- Skydd mot åtkomst
- Garanti mot förvanskning, virus etc.
- Back-up-rutiner/säkerhetskopiering
- Fysisk säkerhet

11. Avgifter och justering av avgifter

I denna bilaga anges de fasta och de rörliga avgifter för tjänstens tillhandahållande som parterna överenskommit. Här skall också regleras eventuella prishöjningar och pristak för det fall att avgifterna är rörliga. Skulle parterna vilja använda andra betalningsvillkor än de som följer av huvudavtalet bör det också anges här.

- Fasta/rörliga avgifter
- Prishöjningsmekanismer/index
- Pristak

12. Särskilda tillägg

I denna bilaga regleras förhållanden som är specifika för det aktuella avtalet.