

Avropsavtalsbilaga 2

Krav på Driftservice

Kommentar: Denna Avropsavtalsbilaga 2 gäller endast om Myndigheten inkluderat Driftservice i sitt avrop av Personalsystem. Bilagan beskriver kraven på Driftservice.

1 Allmänna krav

Driftservice ska innebära att Personalsystemet används på Myndighetens arbetsplatser, men att teknik och programvara är installerad hos Leverantör eller hos av Leverantör utsedd Underleverantör.

Leverantör ska ansvara för samtliga åtaganden och investeringar som krävs för att driva och administrera Personalsystemet fram till anslutningspunkten hos Leverantören.

Leverantör ska bedriva sitt Driftserviceåtagande så att brister i Driftservicens tillgänglighet förebyggs. Driftservice ska utföras med utgångspunkt från dokumenterade rutiner i enlighet med förutsättningarna i standarden för ledningssystem för it-tjänster, ISO/IEC 20000.

Leverantör ska tillförsäkra att all Data och Information tillhörig Myndigheten hanteras på ett sådant sätt att den inte kan förstöras, förvanskas eller förloras.

I händelse av att driftscentralen för Driftservice blir obrukbar ska driften av Personalsystemet kunna återupprättas och vara tillgänglig i avtalad omfattning för Myndigheten inom senast tre Arbetsdagar med senast föregående dags säkerhetskopia av databaser och med den version av Personalsystemet som var i drift vid Avbrottet.

Myndigheten ska som option ha möjlighet att reducera tiden för återupprättande av Driftservice enligt föregående stycke till att uppgå till högst 24 timmar.

Leverantör ska dokumentera pågående och avslutade aktiviteter knutna till Driftservice. Dokumentationen ska utformas så att den kan användas som underlag för att tillsammans med Myndigheten följa upp avtalat Driftserviceåtagande.

Funktionella och tekniska krav på Driftservice framgår av ramavtalsbilaga 2.1, Funktionella och tekniska krav på Personalsystem, avsnitt 18, Support samt avsnitt 19, Driftservice.

2 Hantering av personuppgifter

Krav avseende hantering av personuppgifter framgår av ramavtalsbilaga 2, avsnitt 1.5.

I det fall Leverantören avser att överföra personuppgifter till tredje land ska Leverantör innan överföringar påbörjas för Myndigheten uppvisa dokumentation som styrker att bestämmelsen är uppfylld enligt vad som anges i ramavtalsbilaga 2, avsnitt 1.5.2.

Avropsavtalsbilaga 2

3 Krav på Underhåll vid Driftservice

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 att 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.

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 utbyta 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 versionsuppgredningar 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 Personalsyste-

Avropsavtalsbilaga 2

met, 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.

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
- Tillsammans med Myndigheten verifiera att uppdateringen utförts korrekt och att Systemet uppfyller Avtalad Specifikation eller av parterna överenskomna krav

Tillsammans med Myndigheten verifiera att uppdateringen utförts korrekt och att Systemet uppfyller Avtalad Specifikation eller av parterna överenskomna krav. Samtliga kostnader som uppkommer vid Underhåll av Personalsystemet ska innefattas i avtalad ersättning för Underhåll och Support.

3.1 Felavhjälpning

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 utan tillkommande kostnader för Myndigheten. Myndigheten ska i sådant fall även ha rätt till ett avdrag på priset för avtalat Underhåll motsvarande de kostnader som Felet åsamkat 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 av Myndigheten beställt arbete baserad på i ramavtalsbilaga 5, Prislista specificerade timkostnader.

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

4 Krav på Support

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

Avropsavtalsbilaga 2

Servicecenter svarar för Support till Kundmyndighet. Servicecentrets Support omfattar mottagande av Supportrelaterade frågeställning (första linjen) och hantering av frågor som första linjen inte kan besvara direkt (andra linjen). Leverantören ska hantera frågor som andra linjen inte kan besvara eller lösa (tredje linjen).

Vid Avrop från Myndighet svarar Leverantör för omhändertagande av samtliga frågor knutna till Support.

Myndighetens anger i Avropsavtalsbilaga 1 eventuella preciseringar av krav på Support samt vilka personer hos Myndigheten som ska ha rätt att kontakta Leverantörs Support.

Leverantörens anbudsredovisning avseende kraven på Driftservice:

1. Bekräftelse att Leverantör uppfyller de krav på Driftservice som ställs i detta avsnitt.

Ja

2. Redovisning av hur Leverantör kommer att utforma Driftservice för att uppfylla kraven på Driftservice. Beskrivningen ska klargöra att samtliga ställda krav uppfylls:

I kraven på support vid Driftservice finns ett flertal krav formulerade. Vi grupperar dem i två grupper:

- Krav på konsekvenser om vi inte uppfyller krav. Dessa har accepterats
- Krav på servicenivåer. För att tillgodose kraven på servicenivåer har vi en väl organiserad och kompetent servicedesk. Vår supportorganisation har stöd av ett flertal olika verktyg och rutiner, för att effektivisera arbetet och för att möjliggöra uppföljning av levererad service. De viktigaste verktygen för uppföljning av krav på support vid Driftservice är stödsystem för telefoni och ärendehanteringssystem. Från dessa system kan statistik levereras som möjliggör uppföljning av krav på servicenivåer.