Veiledende bilag til SSA-V – Vedlikeholdsavtalen – versjon april 2018

Innhold:

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon (krav til vedlikeholdstjenesten) 2
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon (beskrivelse av vedlikeholdstjenesten)..... 3
Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes 4
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen 5
Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag 6
Bilag 6: Administrative bestemmelser..... 8
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser.....10
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten.....12
Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen 13
Bilag 10: Tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare ..... **Feil! Bokmerke er ikke definert.**

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon (krav til vedlikeholdstjenesten)

Det foreligger ingen kundespesifikke kundekrav.

Østre Toten kommune har inngått et samarbeide med kommunene Nordre Land, Vestre Toten, Søndre Land og Gjøvik om etablering og drift av ett felles kostadministrativt virksomhetssystem basert på programserien Aivo by Mashie. For kommunene Gjøvik og Søndre Land er foreliggende avtale en oppgradering av eksisterende avtale, mens for kommunene Vestre Toten, Østre Toten og Nordre Land er dette en ny avtale.

Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon (beskrivelse av vedlikeholdstjenesten)

Den programvare som omfattes av avtalen er installert og driftes av Kunden.

Avtalen sikrer Kunden oppdateringer av den programvare som omfattes av avtalen minimum 1. gang pr. år i henhold til Bilag 3, Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes.

Avtalen omfattes av brukerstøtte som er tilgengelig via telefon og e post.

Avtalen omfattes **ikke** av eventuelle feilsøkinger/feilrettinger som er forårsaket av skader i programvaren som kan relateres til feilaktig bruk, forsøk på å trenge inn i programmets kildekoder, systeminnstillinger, systemfunksjoner eller tilsvarende.

Avtalen omfattes **heller ikke** av feilsøking/feilretting som kan relateres til at programmet ikke er oppdatert i henhold til Leverandørens anbefalinger og/eller at oppdateringene ikke er blitt utført i henhold til Leverandørens beskrivelser.

Dersom en feil oppstår/innrapporteres og disse ikke omfattes av avtalen, vil en eventuell feilretting kun skje etter avtale med Kunden. Kostnader for denne type feilretting faktureres etterskuddsvis i henhold til bilag 7, Samlet pris og prisbestemmelser.

Dersom en feil oppstår/innrapporteres og Kunden krever at feilsøking igangsettes av Leverandør, der det viser seg at innrapporterte feil er forårsaket av Kundens feilaktige bruk av systemet, feil i Kundens datamiljø eller av andre årsaker som er kontrollerbare av Kunden, har Leverandør rett til å fakturere medgått arbeidstid til gjeldende timepris.

Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes

Service- og vedlikeholdsavtalen omfattes av følgende lisensobjekter, produkter og tjenester:

Aivo by Mashie er en modulbasert programserie som per dato består av modulene Tilberedning, Kolonial, Gruppe, Brett, Hjem, Catering, Bestilling, Bestilling Hjem og Flerkjøkken. I tillegg omfattes programserien av tilleggsprogrammene Aivo Integration og Aivo Menu.

For modulene Tilberedning, Kolonial, Gruppe, Brett, Hjem, og Catering defineres lisensbehovet til 1 stk. kjøkkenlisens per modul per aktør som skal ha tilgang til programmet. Det kan f.eks. være et produksjonskjøkken, mottakskjøkken og/eller et seksjonskjøkken.

For modulene Bestilling, Bestilling Hjem og Flerkjøkken defineres lisensbehovet til 1 stk. organisasjonslisens per modul per database (organisasjon) uavhengig av hvor mange aktører (produksjonskjøkken og lignede) som er koblet opp mot organisasjonens database.

For organisasjonslisensene Bestilling og Bestilling Hjem må disse kompletteres med 1 stk. bestillerlisens per kunde/leveringssted.

For tilleggsprogrammet Aivo Menu, Aivo Økonomieksport og Aivo Integration defineres lisensbehovet til 1 stk. organisasjonslisens per database (organisasjon) uavhengig av antallet aktører (produksjonskjøkken og lignede) som er koblet opp mot organisasjonens database.

Tabellen viser en samlet oversikt over antall Kjøkkenlisenser (KL), Organisasjonslisenser (OL) og Bestillerlisenser (BL) som per dato omfattes av avtalen:

Lisensobjekt	KL	OL	BL	Merknader
Aivo by Mashie:				
-Tilberedning	1			
-Kolonial	1			
-Gruppe	1			
-Hjem	1			
-Catering				
-Brett				
-Flerkjøkken		1		
-Bestilling inkl. måltidsinformasjon		1		
-Bestillerlisenser			10	
-Bestilling Hjem				
-Bestillerlisenser Hjem				
Tilleggsprodukter/tjenester:				
Aivo Integration		1		
Aivo Menu				
Aivo Bistand		2		
Aivo Økonomieksport		1		

Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen

Ingen prosjekt og framdriftsplan for etableringsfasen følger vedlagt ved avtaleinngåelse.

Partene vil i felleskap utarbeide en prosjekt- og framdriftsplan for etableringsfasen. Når denne foreligger, vil denne bli innarbeidet i avtalen.

Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag

Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte

Leverandørens brukerstøtte trer først i kraft etter gjennomført grunnopplæring i henhold til kundens implementerings- opplæringsplan. Brukerstøtte er med andre ord **ikke** å regne som opplæring.

Med brukerstøtte menes bistand fra Leverandør relatert til bruk og utnyttelse av programmet. Dette kan eksempelvis være forhold som:

- Kunden trenger enkle forklaringer på prosesser og funksjoner i programmet relatert til gjennomgått opplæring.
- Kunden ber om enkle råd og veiledning for å optimalisere bruk og utnyttelse av programmet.

Brukerstøtte ytes kun til Kundens systemansvarlig. Det vil si at den lokale systemansvarlig er førstelinjekontakt for alle interne brukere i Kundens interne organisasjon (fem kommuner).

Kontakt med brukerstøtten kan skje på e-post til *support@aivo.no* *eller* på telefon **73 51 07 90** mellom kl. 08.00 og kl. 16.00 alle virkedager.

Avtalens punkt 2.2.5 Håndtering av feil

Tekniske feil som oppdages skal innrapporteres av lokal systemansvarlig og deretter til Leverandørens tekniske kontaktperson.

Melding om feil i programmet skal skje til *support@aivo.no*. Alternativt kan Kunden ta kontakt med Leverandørens brukerstøtte i Leverandørens åpningstid. Ved melding om kritiske feil er kontakt til Leverandørens brukerstøtte en forutsetning.

Frister for utbedring av feil:

I de tilfeller Leverandør har behov for tilgang til Kundens database for å kunne igangsette en feilrettingsprosess, er Kunden ansvarlig for at Leverandør får de nødvendige rettigheter for tilgang via tele/datanett eller for at Leverandør får oversendt en sikkerhetskopi.

Kategori A – Kritiske feil:

Beskrivelse: Systemkritiske henvendelser. Hele systemet, eller for virksomheten en vesentlig del av systemet, står stille.

Tid for på tilbakemelding: Innen 4 timer innenfor Leverandørens ordinære kontortid alle virkedager fra feilmelding er mottatt.

Mål for feilrettingshjelpen: Snarest mulig, men der prosessen pågår til en løsning er etablert. Leverandør skal ha en kontinuerlig dialog med Kunden om status i løsningsprosessen fram til problemet er løst.

Kategori B – Alvorlige feil:

Beskrivelse: Systemet fungerer, men ikke fullt ut. Mindre funksjonsfeil som påvirker få brukere, en funksjon som benyttes i liten utstrekning eller som har en liten funksjonell betydning i Kundens bruk av programmet.

Tid for tilbakemelding: Innen 5 dager innenfor Leverandørens ordinære kontortid alle virkedager fra feilmelding er mottatt.

Mål for feilrettingshjelpen: Feilsøking og rettelser avklares i samråd med kundens kontaktperson.

Kategori C – Mindre alvorlig feil:

Beskrivelse: Mindre funksjonsfeil som ikke har betydning for brukerens utnyttelse av programmet.

Tid for tilbakemelding: Innen 7 dager innenfor Leverandørens ordinære kontortid alle virkedager fra feilmelding er mottatt.

Mål for feilrettingshjelpen: Feilsøking og eventuelle rettelser innarbeides i Leverandørens generelle utviklingsprosess.

Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjoner

Programvaren videreutvikles kontinuerlig på bakgrunn av kunderelaterte tilbakemeldinger til Leverandør og eventuelle endringer i gjeldende lover og forskrifter som berører produksjon og frambud av næringsmidler. Generelt oppdateres programvaren minimum 1 gang per år. I tillegg vil Kunden motta oppdateringer av Den norske matvaretabell samt oppdateringer av Helsedirektoratets næringsanbefalinger, når disse foreligger i en elektronisk versjon.

Kunden vil i god tid før en ny versjoner foreligger få tilsendt informasjon som fastsetter en konkret dato og om hvilke programnyheter som omfattes av oppdateringen samt informasjon om eventuelle nye eller endrede tekniske krav.

Kunden eller tredjepart (Kundens IT driftsoperatør) har ansvar for å oppdatere programvaren i henhold til Leverandørens instruksjoner og gi Leverandør en tilbakemelding når oppdateringen er gjennomført.

Bilag 6: Administrative bestemmelser

Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter

Bemyndiget representant for partene:

For Kunden	For Leverandøren
Navn: Torunn Solhaug	Navn: Gunnar Andreas Roten
Stilling: Kjøkkensjef	Stilling: Kontorsjef
Telefon: +47 988 71 125	Telefon: +47 415 17 385
E-post: torunn.solhaug@ostre-toten.kommune.no	E-post: gunnar.roten@mashie.no

Prosedyrer og varslingsfrister for utskifting av bemyndiget representant:

Dersom bemyndiget person av ulike årsaker blir tatt av eller byttet ut, skal partene i god tid meddele dette til motparten. Unntak fra god tid er ved akutt fravær ved sykdom.

Avtalens punkt 2.1.2 Samhandlingsplan

Leverandør vil til enhver tid ha utpekt en Hovedkundeansvarlig (KAM) som skal være bindeleddet mellom Partene. Følgende møteplan omfattes av avtalen:

A - Strategisk styringsgruppe

Mandat: Diskutere og beslutte den mer langsiktige utviklingen av samarbeidet, vurdere tjenestekvaliteten samt avklare videre utrulling og behovet for nye tjenester.

Deltakere fra Leverandør: Landssjef, Prosjektansvarlig/Leveringsansvarlig og Hovedkundeansvarlig

Deltakere fra Kunden: Tjenesteansvarlig, Avtaleansvarlig og Tjenesteforvalter

Frekvens: 1. gang pr. år via tele/datanett.

B - Operativ Styringsgruppe

Mandat: Følge opp servicegrad og ulike pågående saker og prosjekter.

Deltakere fra Leverandør: Hovedkundeansvarlig, Kundeansvarlig og Leveringsansvarlig

Deltakere fra Kunden: Tjenesteansvarlig og Systemansvarlig

Frekvens: 4 ganger per år via tele/datanettet

C - Andre samhandlingsaktiviteter

For at Leverandøren skal kunne ivareta sitt oppfølgingsansvar forutsetter det at Kunden har besøk av en virksomhetskonsulent (Leveringsansvarlig) minimum 2 dager (15 timer) pr. år for bistand/opplæring/videreutvikling av Kundens lokal systemansvarlige.

Kostnader til avvikling av avtalens Samhandlingsplan, er definert i punkt 7, Samlet pris- og prisbestemmelser.

Avtalens punkt 5.2 Nøkkelpersonell

Leverandørens nøkkelpersonell:

Navn:	Stilling:	Telefon:	E-post:
Gunnar Roten	Landssjef Norge	+47 415 17 385	gunnar.roten@mashie.no
Franko Zovic	Supportsjef (Norden)	+46 77 022 15 17	Franko.zovice@mashie.se
Zoheir Baraket	IT teknikker (Norden)	+46 70 265 12 32	Zoheir.baraket@mashie.se
Marie Gerlitz	Leveransesjef (Norden)	+46 85 648 23 83	marie.gerlitz@mashie.se

Avtalens punkt 5.4 Lønns- og arbeidsvilkår

Leverandør bekrefter hermed at alle ansatte hos Leverandør ikke har dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn det som følger gjeldende tariffområde. På områder som ikke er dekket av gjeldende tariffområde, vil Leverandør på samme måte sørge for at egne og underleverandørens ansatte, ikke har dårligere lønns- og arbeidsforhold enn det som følger av gjeldende landsomfattende tariffavtaler for den aktuelle bransje i Norge og i Sverige.

Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser

Avtalens punkt 8.1 Vederlag

Produktsammensetning og antall lisenser er definert i Bilag 3.

Beskrivelse/lisensobjekt	Pris i NOK	Periode	Total (ekskl. mva.)
Aivo by Mashie	58.000,-	12 mnd.	58.000,-
Aivo Integration (bilag 7)	1.000,-	12.mnd.	1.000,-
Aivo Menu (bilag 8)			
Aivo Bistand (bilag 9)	4.000,-	12.mnd	4.000,-
Aivo Økonomieksport (bilag 10)		.	
Samlet	**63.000,-**	**12.mnd.**	**63.000,-**

Andre kostnader:

Konsultasjoner og tekniske tjenester:

Beskrivelse	Pris i NOK
Kvalitetsgjennomgang pr. time	1.450,-
Generell teknisk bistand/rettelser i databasen pr. time ut over det avtale.	1.450,-
Samhandling og annen type møtevirksomet pr. time	1.350,-

Alle priser er oppgitt eksklusive merverdiavgift.

Reise- og diettkostnader, dekkes etter Statens gjeldende satser.

Avtalens punkt 8.2 Betalingsbetingelser

Betalingsplan

Den årlige avgift til service- og vedlikehold i henhold til denne avtale faktureres forskuddsvis 1. gang per år i januar.

Første gangs fakturering av ny avtale er satt til juli 2019 og da for årets siste 6 mnd.

Tekniske tjenester og annen type møtevirksomhet faktureres etterskuddsvis.

Øvrige betalingsvilkår:

Vilkår for implementering av EHF (elektronisk handelsformat):

Leveranse av elektroniske fakturaer skal skje på den av Direktorat for økonomistyring (DFØ) sin til enhver tid valgte kommunikasjonsmetode. Ved endring av kommunikasjonsmetode vil Leverandøren bli varslet seks måneder før nødvendig endring finner sted.

Fakturaadresse: Østre Toten kommune, Postboks 21, 2851 Lena

Referansenummer: T57219 **Navn:** Kjøkkentjenesten

Org. Nr.: 964 949 859

Avtalens punkt 8.5 Prisendringer

Kostnadene for denne avtale prisreguleres automatisk 1. gang per år i januar, uten skriftlig varsel i henhold til Produsentprisindeksen for tjenester. Minimum prisendring er satt til 5% per år. Dersom prisindeksen er større enn 5% vil endringen skje på bakgrunn av den prosentuelle forandring fra utgangen av 3. kvartal foregående år og fram til utgangen av 3. kvartal inneværende år. Avrunding vil skje til nærmeste hundretalls kroner delbart på 12 måneder.

Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten

Eksempel på endringstabell:

Punkt i avtalen	**Erstattes med**
Kapittel x.x.x, avsnitt y	Ny formulering/tekst

Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen skal følge bestemmelsene i kapittel 3 og gjøres skriftlig. Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør dette bilaget.

Avtalens punkt 2.2.10 Tilleggstjenester

Tilleggstjenester som bestilles skal registreres i endringskatalogen i bilag 9.

Eksempel på endringskatalog:

Endringsnr.	Beskrivelse	Ikraftsettelsesdato	Arkivreferanse

Avtalens kapittel 3 Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 9, og uten ugrunnet opphold gi Kunden en oppdatert kopi. Kunden må selv holde oversikt over hvilke endringsanmodninger de har sendt, hvilke endringsoverslag de har mottatt og hvilken endringsordre de har gitt.

Kunden er ansvarlig for at endringene det er anmodet om ikke er i strid med regelverket for offentlige anskaffelser. Endringer som anses som vesentlige vil kunne bli betraktet som en ulovlig direkte anskaffelse. Ulovlige direkteanskaffelser er sanksjonsbelagt med et overtredelsesgebyr på inntil 15 % av den ulovlige anskaffelsens verdi. Kontrakten kan også kjennes «uten virkning» av domstolen. Enhver som mener at det er foretatt en direkteanskaffelse.