



AVTALE OM SUPPLERINGSKJØP ENDRINGSBILAG

SSA-L AVTALE VISMA FLYT SKOLE

Visma Flyt Skole - Sikker Sak, Min Skole Pluss og KS Svar Ut

mellom

Visma Enterprise AS
(i avtalen kalt Leverandør)

og

Indre Fosen kommune
(i avtalen kalt Kunde)

Endringer etter gjeldende avtaleinngåelse av SSA-L for Visma Flyt Skole

Visma Addo identifikasjonsnummer: 5092-126BDA-AEE7D9

1. AVTALENS INNHOLD

Avtalen gjelder implementering, vedlikehold, drift, brukerdokumentasjon og support av programvare ihht til tabell under.

Programvaren følger eksisterende SSA-L og databehandleravtale mellom Partene. SLA er derfor ihht eksisterende avtale.

Produktet innlemmes i endringslogg i eksisterende avtale om vedlikehold.

Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Avtalens punkt 2.1

Visma Flyt tjenestene er SaaS løsninger. Kunden får tilgang til disse som en løpende SaaS tjeneste og Leverandøren har ansvar for driftsmiljø, overvåkning og support av tjenesten. Dette dokument definerer Leverandøren sitt servicenivå overfor Kunden og utgjør SLA for tjenesten. Leverandøren forbeholder seg retten til å gjøre endringer i dette bilag 4 om tjenestenivå. Slike endringer vil bli varslet i Community i rimelig tid før endringene trer i kraft.

Definisjon av sentrale begreper

Oppetid	Tidsrommet tjenesten er tilgjengelig for pålogging.
Nedetid	Tiden tjenesten ikke er tilgjengelig for pålogging.
Målt tilgjengelighet	Den målte oppetiden for tjenesten.
Åpningstid	Tidspunktet betjent support er tilgjengelig.
Påbegynt håndtering	Tiden det tar fra supportmedarbeidere mottar saken til man starter vurderingen av saken. Leverandøren vil i størst mulig utstrekning respondere og gi svar umiddelbart.
Løsningstid	Tiden det tar fra supportmedarbeidere starter med saken til den er løst.
Periode	En kalendermåned
Visma Community	Leverandøren sitt support- og nettsamfunn

Tilgjengelighet Visma Flyt

Tabellen under definerer avtalte tjenestenivåer og tilhørende prisavslag.

Oppetid	24/7/365 med unntak av definert vedlikeholdsvindu.
---------	--

Målt tilgjengelighet	Med Tilgjengelighet menes det antall minutter og timer Kunden kan logge seg inn på tjenesten innenfor Oppetid innenfor en måned. Tilgjengelighet beregnes ut fra følgende formel $= (1 - (N - P) / D) * 100$ P: Nedetid i forbindelse med Planlagt Vedlikeholdsvindu D: Driftstid i minutter – totalt antall minutter innenfor Oppetid i gjeldende Periode N: Nedetid i minutter – tiden tjenesten har vært utilgjengelig og dette skyldes forhold Leverandøren er ansvarlig for, jfr. kapittel om Avgrensninger.
Planlagt Vedlikeholdsvindu	Leverandøren kan med 5 - fem arbeidsdagers skriftlig varsel utføre vedlikehold eller endringer på infrastruktur og/eller løsning. Arbeidet skal utføres innenfor faste service-vinduer. Service-vinduene er onsdag 01:00 til 04:30, torsdag kl. 20.00 til fredag kl. 06.00, samt lørdag fra kl. 20.00 til søndag kl 05.00. Oppgraderinger og feilrettinger som leverandøren forventer vil ha nedetid mellom 0 - 10 minutter, blir varslet samme dag og utføres i det tidsintervallet som varsles.

Avtalens punkt 9.2.4 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå

Nedenfor er angitt standardisert prisavslag ved brudd på avtalt tjenestenivå i løpet av en Periode.

Målt tilgjengelighet	Kompensasjon
Mellom 99,8% - 97,0%	- 5 %
Mellom 96,9% - 96,0%	- 10 %
Mellom 95,9% - 95,0%	- 15 %
Mellom 94,9% - 94,0%	- 20 %
Mellom 93,9% - 91%	- 25 %

Prisavslaget beregnes av den faste abonnementsavgiften for Perioden for den tjenesten som ikke er tilgjengelig. Maksimalt prisavslag pr periode er 25 % av abonnementsavgiften for tjenesten.

Backup og beredskap

Leverandøren er ansvarlig for sikkerhetskopiering, med tilhørende rutiner for frekvens og forsvarlig oppbevaring. Leverandøren er tilsvarende ansvarlig for gjenopprettingsplaner og beredskapsplaner knyttet til løsningen.

Kundens plikter

Kunden skal utpeke en hovedkontaktperson innen egen organisasjon. Leverandøren skal minimum ha følgende kontaktinformasjon: Navn, stilling, E-postadresse, telefon.

Angitte superbrukere oppgis i gjeldende support-system og har tilgang til å benytte support. Disse skal til enhver tid ha gjennomført tilstrekkelig kompetanse til å utøve rollen som superbruker innenfor aktuelt fagområde.

Avgrensninger

Leverandøren kan ikke bli holdt ansvarlig for brudd på denne avtalen forårsaket av faktorer nedenfor:

- Feil grunnet i Kundens lokale (klient-)applikasjoner, infrastruktur eller annet utstyr som Leverandøren ikke har ansvar for
- Nedetid grunnet feil på Kundens nettverk, PC eller øvrig utstyr
- Manglende tilgjengelighet som følger av feil på internett eller infrastruktur
- Feil bruk av tjenesten
- Tredjepart utenfor Leverandøren sin kontroll, som f.eks.:
 - Difi nasjonale fellesløsninger (eks ID Porten)
 - KS Fiks (Svar Ut / Svar Inn etc)
- Feil som oppstår fordi kunden ikke har overholdt kravene i dette vedlegget eller i kontrakter mellom partene generelt
- Force majeure eller andre faktorer utenfor Leverandøren sin kontroll
- Feil i integrasjon mot 3.part som Leverandøren ikke uttrykkelig har påtatt seg ansvar for

Kategorisering av feilsituasjoner

En feilsituasjon er feil og forstyrrelser i systemet. Det regnes ikke som en feilsituasjon dersom det foreligger Nedetid eller dersom feil eller forstyrrelser er forårsaket av faktorer som omfattes av foregående kapittel om avgrensninger.

Prioritering av en feilsituasjon avhenger av alvorlighetsgraden av konsekvensene for Kunden i henhold til definisjonene i generell avtaletekst.

Leverandørens foretrukne kanal for innmelding av feil er Visma Community.

Standard tjenestenivå er:

Nivå	Kategori	Påbegynt håndtering	Retting av feil	Mål om løsnings tid
A	Kritisk	Innen 1 time i åpningstid	Skal pågå kontinuerlig frem til feilen er rettet	24 timer

B	Alvorlige feil	Innen 4 timer i åpningstid	Skal pågå kontinuerlig i åpningstiden frem til feilen er rettet	72 timer
C	Mindre alvorlig	Innen 8 timer i åpningstiden	Ingen bestemte krav	Etter avtale

Leverandøren sin informasjonsplikt knyttet til feilsituasjoner

Ved hendelser med status prioritet A "Kritisk" innenfor åpningstiden skal Leverandøren informere Kunden så snart som mulig, også med hensyn til når den kritiske feilsituasjonen forventes løst.

Leverandøren vil utarbeide en beskrivelse av årsak og tiltak, for å hindre at en slik hendelse skjer igjen. Beskrivelsen blir tilgjengeliggjort for Kunden via Visma Community. Kunden kan selv velge å abonnere på varsling til sin e-post.

Kundesenter (Support)

Betjent åpningstid er hverdager kl 0800-1600.

Visma Community er Leverandøren sitt system for å motta supporthenvendelser der kunder melder inn og kan følge sakene 24/7/365. Visma Community er en interaktiv digital kommunikasjonsplattform hvor alle våre kunder er velkomne til dialog og diskusjon om sine fagområder og Visma-produkter. Skulle en ha behov for mer bistand tar vi også imot henvendelser via e-post eller telefon i åpningstid.

Brukerstøtte er tilgjengelig for systemansvarlige og superbrukere.

- Håndtering av feilsituasjoner
- Håndtering av feil i produkt
- Mottak av generell informasjon
- Rådgivning i bruk av løsningen - max 15 min pr sak

Følgende dekkes ikke av avtalen:

- Generell assistanse til tekniske-, nettverk-, printer- og databaseproblemstillinger
- Opplæring i produktet. Eventuell opplæring kan avtales direkte med brukerstøtte eller vår konsulentavdeling.
- 3.parts programvare

SMS-Tjenesten

Leverandøren sitt ansvar

Leverandøren er ansvarlig for at SMS-tjenesten er tilgjengelig, men leverandøren kan ikke bli holdt ansvarlig for brudd på denne avtalen forårsaket av faktorer som spesifisert i punkt Avgrensninger.

Kundens ansvar

Dersom tredjeperson er gitt adgang til løsningen, vil Kunden være ansvarlig for dennes bruk av SMS-tjenestene. Ved mistanke om misbruk av Kundens tilgangsbrettigheter kan tjenesten stoppes ved hjelp av telefon til Leverandørens brukerstøtte.

Driftsstans

Leverandøren har rett til å sette SMS-tjenestene ut av drift grunnet endringer i eller vedlikehold av tjenesten innenfor Planlagt Vedlikeholdsvindu.

Avtalen inneholder følgende vedlegg:

- Vedlegg til databehandleravtale : Visma Flyt Sikker Sak - DPA Appendix A + B

1.1 Programvare som omfattes av avtalen

Artikkelnummer	Programvare
940050127	Visma Flyt Skole - Sikker sak
960030115	Visma Flyt Skole - Sikker Sak Arkivintegrasjon
960030216	Visma Flyt Skole - Sikker Sak Digital Post
940050125	Visma Flyt Skole - Min Skole Pluss
940050117	Visma Flyt Skole - SFO Tilstedeværelse
940050119	Visma Flyt Skole - Digitale Spørreskjema
940 050 118	Visma Flyt Skole - KS SvarUt

1.2 Tjenester som omfattes av avtalen

Etablering
Fastpris opplæring, prosjektledelse og tekniske tjenester

1.3 Fremdriftsplan

Framdriftsplan for innføring av løsningen utarbeides i samarbeid mellom kunde og leverandør etter signering.

Kunden må ha ett felles mottaksprosjekt, med ett koordinerende punkt inn mot Visma.

Kursdagene krever et forarbeid fra Kundens side. Dette vil bli overlevert Kunde i oppstartsmøte fra Leverandørs prosjektleder. Ved forsinkelse som følge av at Kunde ikke er forberedt til kursdag vil leverandør fakturere kunde etter gjeldende tjenestepriser i hovedavtalen for Visma Flyt Skole.

Hver av partene skal ved inngåelsen av avtalen oppnevne en representant som skal kontaktes ved oppstart av avtalen.

	For Kunde	For leverandør
Navn	Øyvind Lindseth	Mikkel Thorvaldsen
Stilling	Fagleder - dokumentsenteret	Salgsansvarlig Barnehage og Skole
Telefon	46930276	+47 47 84 39 34
E-post	Oyvind.lindseth@indrefosen.kommune.no	Mikkel.thorvaldsen@visma.com

1.4 Undersøkelsesplikt

Kunden er forpliktet til å undersøke og godkjenne tjenesten før den settes i drift.

2. PRIS OG PRISBESTEMMELSER

Alle oppgitte priser er eksklusive offentlige avgifter dersom ikke annet er oppgitt.

Antall innbyggere i Indre Fosen ved kontraktsdato er: 10 016

Antall elever i Indre Fosen ved kontraktsdato er: 1 225

Årlig bruksrett og etablering

Artikkelnummer	Programvare	Årlig Bruksrett	Etablering (engangspris)
940050127	Visma Flyt Skole - Sikker sak	50 080 kr	45 000 kr
960030115	Visma Flyt Skole - Sikker Sak Arkivintegrasjon og VSA(arkiv)	inkl	inkl
960030216	Visma Flyt Skole - Sikker Sak Digital Post	inkl	inkl
940050125	Visma Flyt Skole - Min Skole Pluss (85,-pr elev/år)	104 125	20 000
940 050 118	Visma Flyt Skole - KS SvarUt	20 500	10 000
940050117	Visma Flyt Skole - SFO Tilstedeværelse	inkl	inkl
940050119	Visma Flyt Skole - Digitale Spørreskjemaer	inkl	inkl
940050125	Visma Flyt Skole - Underveisvurderinger	inkl	inkl
940050111	Visma Flyt Skole - SMS enveis / varsler / nødmeldinger	0,69 øre pr sms	inkl
940050116	Digital Meldingsbok Fastpris (utgår)	-84 428	
	Sum	174 705	75 000
	Rabatt		-20 000 kr
Total Sum	Ny årlig bruksrett	174 705 kr	55 000kr

Ingen betaling skjer før den enkelte løsningen er installert og godkjent av dere.

Fastpris av etablering forutsetter levering av tjenestene over linje/web og dekker følgende:

- Prosjektledelse

- Etablering av løsningen og oppsett av integrasjoner mot Visma Flyt Skole og Visma Flyt Arkiv
- Oppstartsmøte og bistand med tilrettelegging av tilganger, grunndata og inntil 3 tekstmaler
- Opplæring via web / e-læring
- Adhoc oppfølging fra fagkonsulent gjennom prosjektperioden inntil 3 timer

Følgende dekkes ikke av fastprisen og må avtales/bestilles i tillegg:

- Gjennomføring av opplæring ute hos kunden.
(reiseutgifter og reisetid faktureres i tillegg)
- Gjennomføring av flere kurs på samme tema.
(fysiske pc-baserte kurs kan ha maks 12 deltakere)
- Adhoc oppfølging fra fagkonsulent utover 3 timer

2.1 Fakturering

Ved avvik fra hovedavtalen vil fakturerings- og betalingsbetingelser i denne avtalen være gjeldende.

Betalingsvilkår er fakturadato + 30 dager.

Fakturering bruksrett

For ytelser som er inkludert i Leverandørens SaaS-tjeneste betaler Kunden forskuddsvis for 6 måneder av gangen, påløper etter driftsstart (leveringsdag) og senest innen 6 mnd etter avtaleinngåelse.

Fakturering tjenester

Etableringsavgift faktureres når tjenesten er etablert i vårt driftssystem

Fakturering tilleggsytelser

Priser på tilleggsytelser vil være i henhold til gjeldende prisliste på det tidspunktet tjenestene utføres.

Fakturering SMS

SMS meldinger generert av 'Sikker sak' er ikke inkludert og faktureres kunden kvartalsvis på etterskudd i tillegg til gjeldende pris. Pris pr melding er pr. dato: 0,69,- / stk

Reise og diett

Reise, diett og oppholdskostnader i forbindelse med eventuell tjenesteyting hos Kunden kommer i tillegg etter Statens satser. Reisetid faktureres med 50 % av ordinær timepris for konsulentbistand.

Overtid

Ved avtalt assistanse på fredag etter kl. 16.00, lørdag, søndag eller annen helligdag, beregnes et tillegg på 100 % av gjeldende timepris.

Ved avbestilling/endring av tjenester senere enn:

5 virkedager før avtalt tid, belastes 50 % av avtalt vederlag for etablering.

2 virkedager før avtalt tid, belastes 100 % av avtalt vederlag for etablering.

Prisendringer

Prisen justeres årlig pr 1. januar basert på siste 12 måneder stigning i Statistisk Sentralbyrås konsumprisindeks for varer og tjenester m/arbeidslønn som dominerende faktor pr. 1. november. Første justeres først 1. januar 2021.

Pris vil også bli økt forholdsmessig årlig per 1. januar dersom det skjer en økning i antall innbyggere i forhold til det antall som er angitt pr kontraktsdato. En eventuell økning i antall innbyggere skal baseres på SSBs folketellingstall for de enkelte kommuner. “.

Leverandøren kan for øvrig kreve dekning for prisøkning som direkte er forårsaket av endringer i lover, regler og rettspraksis.

For SMS-tjenesten

Tjenesten prises med en stykkpris per SMS ved bruk av SMS. Endring i pris varsles Kunden skriftlig per brev eller e-post. Varslingsfristen er 30 dager ved prisforhøyelse og 14 dager ved prisnedsettelse

3. SIGNATUR - GODKJENNING AV SUPPLERINGSKJØP

Priser og betingelser gyldige til 26.06.2020

Suppleringskjøp aksepteres som beskrevet.

Dato / sted:

Avtalen signeres elektronisk

For KUNDEN

For Visma Enterprise AS

Avtalen signeres elektronisk



Mikkel Thorvaldsen
Salgsansvarlig oppvekst

Avtalen er utfylt i 2 eksemplarer, hvorav hver av partene beholder hvert sitt eksemplar.

4. OM TJENESTEN

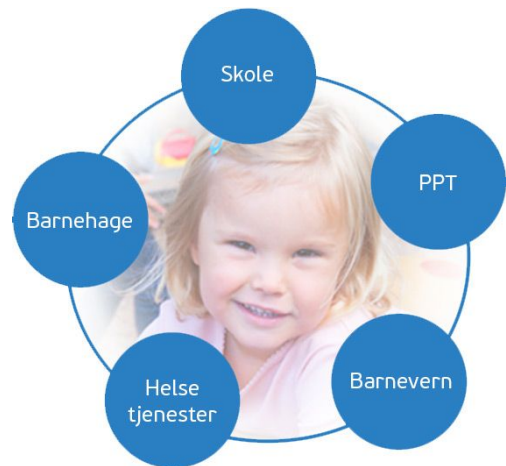
Visma Flyt Skole - Sikker Sak

Visma Flyt Skole - Sikker Sak er skybasert modul i Visma Flyt Skole som kan benyttes på både PCer og på mobile enheter. Den vil gi brukere av løsningen en betydelig enklere hverdag, hvor man på en sikker måte kan nå tjenesten uavhengig av tid og sted. Løsningen har et moderne webgrensesnitt og kartintegrasjon mot Google Maps.

- Løsningen er utviklet i tråd med kravene i Norm for informasjonssikkerhet
- Visma Connect / ID-porten benyttes som sikker autentisering/pålogging
- Postregistrering, skanning og arkivering til NOARK kjerne i én arbeidsflyt
- Benytter KS sin tjeneste SvarUT og SvarINN tjeneste
- Benytter e-signering fra DIGI/Posten via KS Fiks
- Henter opplysninger fra Difis kontaktregister

Implementeres enkelt og gir en rekke gevinster ved bruk:

- En modul i Visma Flyt Skole
- Enkel produksjon av dokumenter med sensitivt innhold
- Sakkyndig-vurdering rett inn i Flyt Sikker Sak - lett tilgjengelig og samtidig sikkert
- Sikker saksbehandling og tilgangsstyring (autentisering via ID-porten på nivå 4)
- Inngående og utgående dokumenter via KS Fiks og SvarUT/INN
- Støtter GDPR-krav og Normen-krav
- Distribuerer ut kvalitetssikrede maler for bekymringsmelding, henvisning, IOP, årsrapport, § 9,a
- Arkivering skjer automatisk uten at saksbehandlere eller arkivarer trenger å gjøre noe ekstra arbeid. Når saksbehandler ferdigstiller i sitt fagsystem, skjer arkivering automatisk.



Tilgjengeligheten til sikker saksbehandling og korrespondanse på digitale flater, fjerner behovet for utskrift av kopi, hente postgang fra elevmappen og påfølgende sikring av dokument og makulering. Visma Flyt Skole - Sikker Sak benytter Visma Flyt Arkiv med sikker sone for arkivering av skolens og elevenes sensitive informasjon.



Dokumentet er signert med Visma Addos digitale signeringstjeneste.
Underskriftene i dette dokumentet er juridisk bindende. Underskrivernes identitet er registrert og oppført nedenfor.

“Med underskriften min bekrefter jeg innholdet i det ovenstående dokumentet.”



Mikkel Thorvaldsen

IP: 212.251.169.157
26-06-2020 12:07



Erik Jakobsen

IP: 77.16.210.70
26-06-2020 13:57

Dette dokumentet er underskrevet digitalt med Visma Addos signeringstjeneste. Signeringssertifikatene i dette dokumentet er sikre og godkjent med den matematiske hash-koden til det originale dokumentet.

Dokumentet er låst for endringer og tidsstemplet med et sertifikat fra en betrodd tredjepart. Alle kryptografiske signeringssertifikater er innebygget i denne PDF-en i tilfelle de skal brukes til validering i fremtiden.

Slik kan du verifisere at dokumentet er originalt

Dette dokumentet er beskyttet med et Adobe CDS-sertifikat. Når du åpner dokumentet i Adobe Reader, kan du se at dokumentet er sertifisert av Visma Addos signeringstjeneste. Dette er garantien din for at innholdet i dokumentet er uendret.

Du har muligheten til å verifisere de kryptografiske signeringssertifikatene i dokumentet med Visma Addos validator på denne nettsiden
<https://vismaaddo.net/WebAdmin/#/NemIdValidation>



I tillegg til dette dokumentet, kan ett eller flere dokumenter og vedlegg være tilknyttet transaksjonen.
Alle dokumentene som inngikk i transaksjonen står oppført nedenfor. Hendelsesloggen beskriver underskriftshendelser i forbindelse med signering av dokumentet.

Dokumenter i transaksjonen

Dette dokumentet

Suppleringskjøp Visma Flyt Skole - Sikker Sak, Min Skole og KS svarut Indre Fosen (2).pdf

Dokumentene og vedleggene ovenfor er sendt i underskrevet form til alle parter via e-post eller som en lenke for nedlasting. Underskriveren er ansvarlig for å laste ned og lagre dokumenter og vedlegg sikkert.

Last ned dokumenter

Dersom du, som underskriver, mottar en lenke for å laste ned dokumentene, vil de være tilgjengelig i 14 dager etter underskrift før de slettes fra Visma Addo.

Hendelseslogg for dokument

Hendelseslogg for dokumentet

2020-06-26 12:07	Signeringsprosessen er påbegynt
2020-06-26 12:07	Signeringsprosessen er påbegynt
2020-06-26 12:07	Det har blitt sendt et varsel til Erik Jakobsen (Erik.jakobsen@indrefosen.kommune.no)
2020-06-26 12:07	Det har blitt sendt et varsel til Mikkel Thorvaldsen (mikkel.thorvaldsen@visma.com)
2020-06-26 12:07	Dokumentet ble åpnet via lenken som ble sendt til Mikkel Thorvaldsen
2020-06-26 12:07	Dokumentet er signert av Mikkel Thorvaldsen (IP: 212.251.169.157)
2020-06-26 12:08	Alle dokumenter er signert av Mikkel Thorvaldsen
2020-06-26 13:54	Dokumentet ble åpnet via lenken som ble sendt til Erik Jakobsen
2020-06-26 13:57	Dokumentet er signert av Erik Jakobsen (IP: 77.16.210.70)
2020-06-26 13:57	Alle dokumenter er signert av Erik Jakobsen

Visma Addo

Visma Consulting • Nørgaardsvej 32 • 2800 Kgs. Lyngby • Denmark
addo@visma.com • www.visma.dk/addo

Visma Addo identifikasjonsnummer: 5092-126BDA-AEE7D9