

Statens standardavtaler - Utviklingsavtalen og Driftsavtalen

5. mai 2010

Anne-Lise Monsen og
Mona Naomi Lintvedt

Dagens agenda

- Utviklingsavtalen
- Driftsavtalen



Hva er Statens standardavtaler?

► Første utgave i 1971:

- Svar på leverandørens standardvilkår basert på amerikanske avtaler
- Standardavtaler for å ivareta statens kundeinteresser på bedre måte

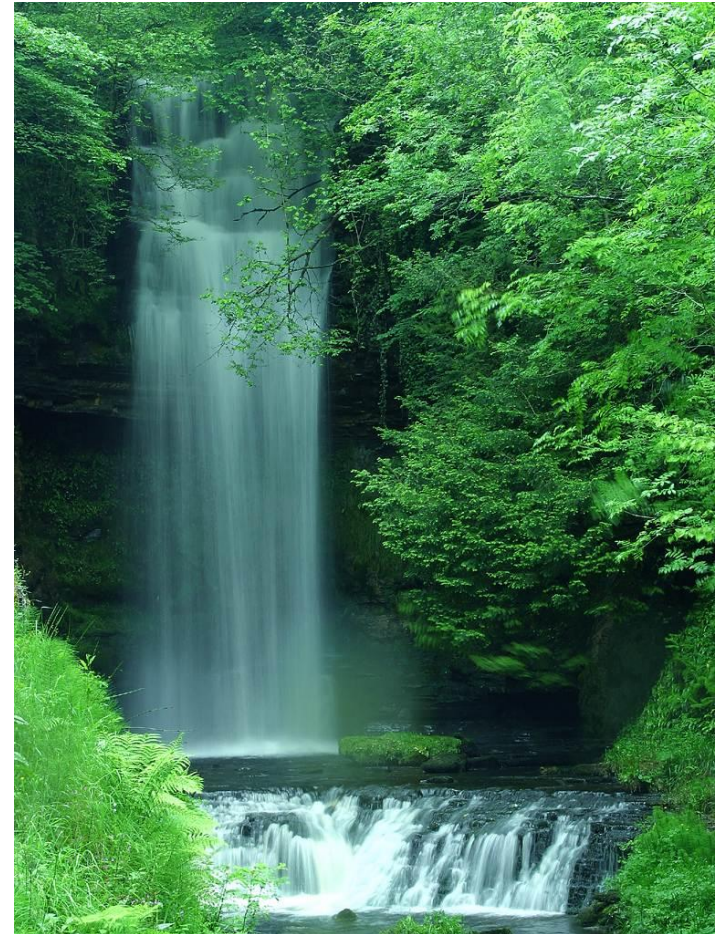
► Avtalene videreutviklet, og porteføljen utvidet

- Samarbeid med kunder og leverandører
- Dagens avtaler sterkt harmonisert
- Utgitt under Creative Commons lisens



Utviklingsmetodikk

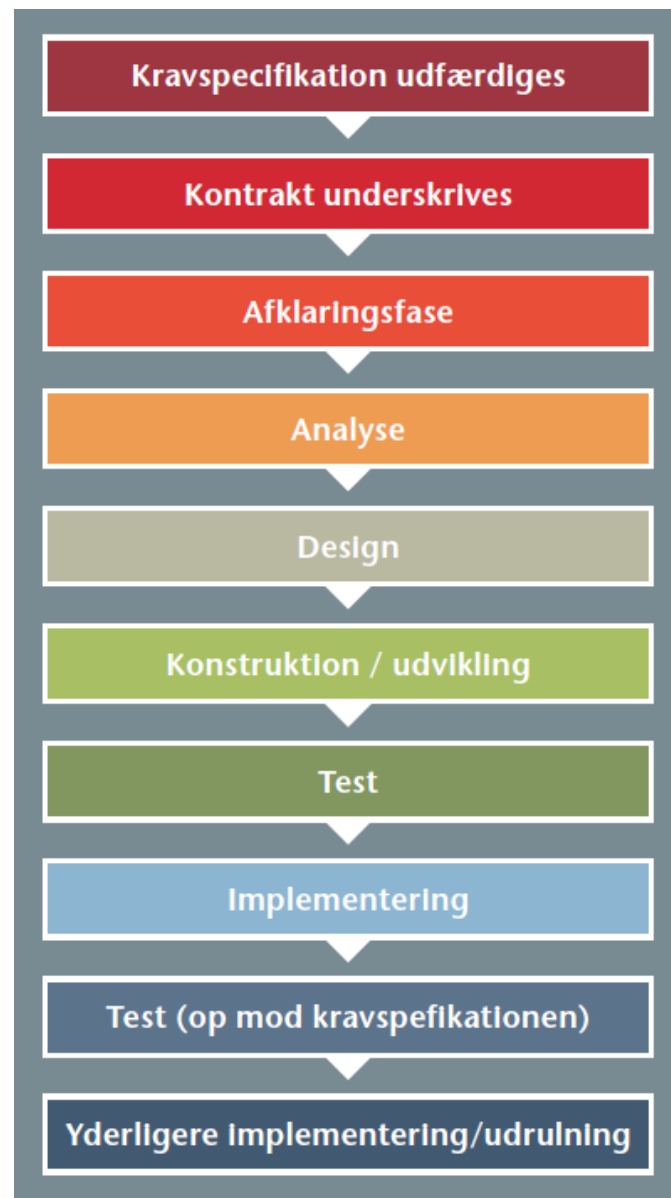
- ▶ Fossefall
- ▶ Iterativ / smidig metode



Utviklingsmetodikk

► Fossefall

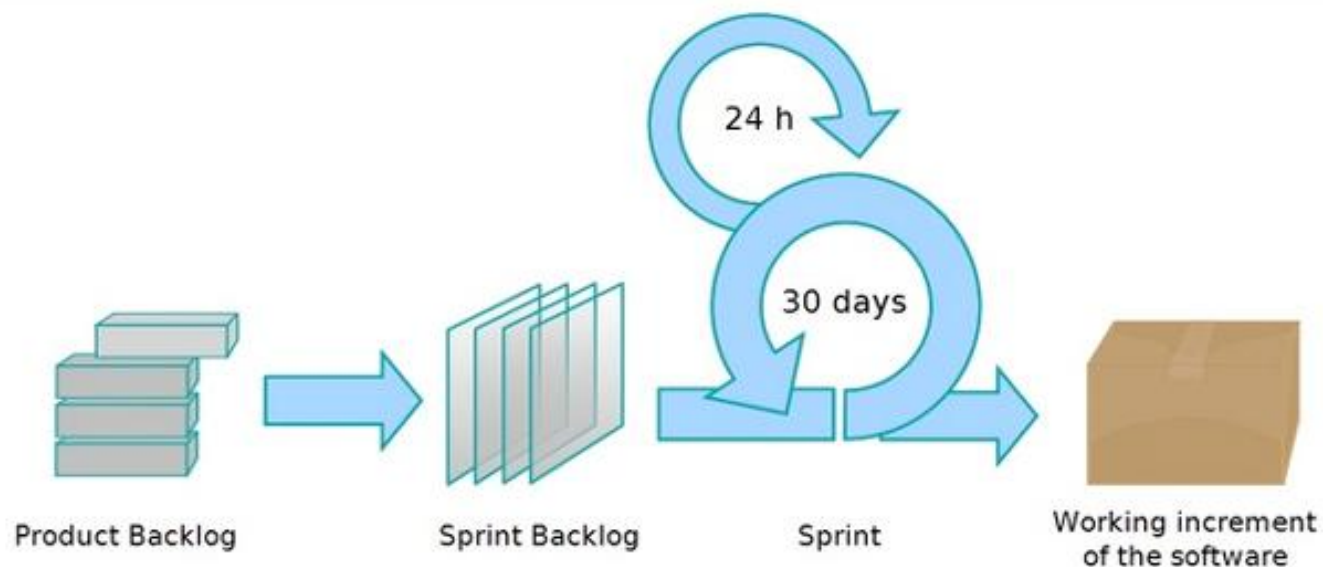
- Kravspesifikasjon lages
- Kontrakt underskrives
- Forberedelser og organisering
- Detaljspesifisering
- Utvikling
- Installasjon
- Akseptansetesting
- Godkjenning
- Levering



Utviklingsmetodikk

► Smidig systemutvikling

- Hva er det?
- Agile, iterativ, lean, extreme programming, scrum



Fossefall vs. iterativ modell

► Fossefall:

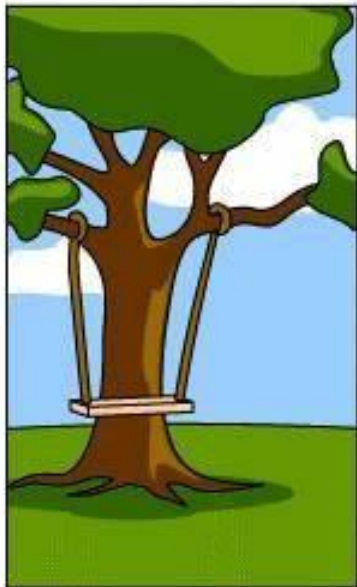
- + Lettere å estimere lengden av prosjektet fordi prosjektet på forhånd er definert fra start til slutt
- + Lettere å estimere kostnadene i forhold til det kunden har kravspesifisert
- + Stemmer godt overens med hvordan anskaffelsesregelverket er lagt opp
- - Vanskelig å forutse om programvaren som leveres faktisk tilsvarer det kunden hadde tenkt seg da kravspesifikasjonen ble skrevet
- - Kan ikke driftsettes før prosjektet i sin helhet er ferdig
- - Tungvint å komme med nye krav/justeringer underveis i utviklingsløpet

► Iterativ modell:

- + Kunden kan omprioritere eller komme med nye krav til programvaren gjennom hele prosessen.
- + Fungerende programvare leveres jevnlig gjennom hele gjennomføringen av prosjektet (og kan idriftsettes fortløpende)
- + Kunden får større forståelse for programvaren fordi det kreves aktiv deltakelse gjennom hele prosjektet
- + Kunden slipper lang prosess med utforming av kravspesifikasjon
- - Kan være vanskelig å estimere hvor lang tid det vil ta å slutføre prosjektet
- - Byr på utfordringer i forbindelse med anskaffelsesregelverket
- - Krever langt mer av kunden i form av aktiv deltagelse gjennom hele prosjektet.



How the customer explained it



How the Project Leader understood it



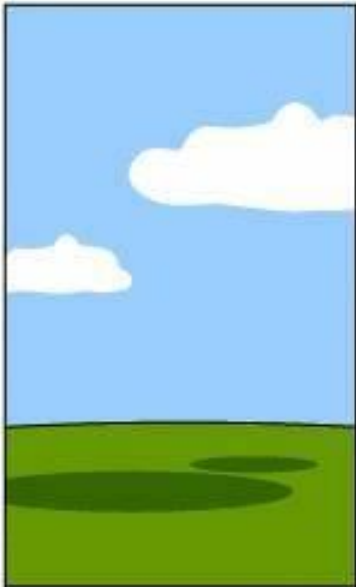
How the Analyst designed it



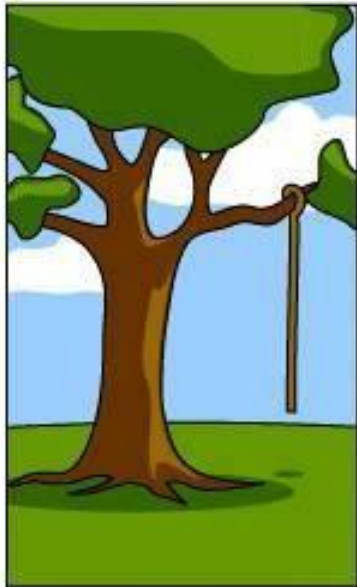
How the Programmer wrote it



How the Business Consultant described it



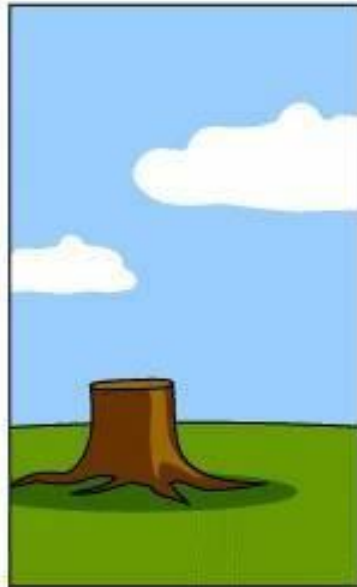
How the project was documented



What operations installed



How the customer was billed



How it was supported



What the customer really needed

Bruksområde for SSA-U

- ▶ SSA-U pkt 1.1 Avtalens omfang
 - ▶ Avtalen regulerer utviklingsprosjekter hvor programvare skal spesialutvikles for kunden
 - ▶ Kan også brukes i tilpasningsprosjekter hvor utvikling utgjør en vesentlig del av leveransen



Programutviklingsavtalen: innholdsfortegnelse

SSA-U

- 1 Almennelige bestemmelser
- 2 Gjennomføring av leveransen
- 3 Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen
- 4 Garantiperiode
- 5 Leverandørens plikter
- 6 Kundens plikter
- 7 Plikter som gjelder kunde og leverandør
- 8 Vederlag og betalingsbetingelser
- 9 Eksterne rettslige krav, personvern og sikkerhet
- 10 Opphavs- og eiendomsrett
- 11 Leverandørens mislighold
- 12 Kundens mislighold
- 13 Krenkelse av andres immaterielle rettigheter (rettsmangel)
- 14 Hevingsoppgjør
- 15 Øvrige bestemmelser
- 16 Tvister

Punkt 1.1 Avtalens omfang

- ▶ Kunden skal på bakgrunn av sine formål og behov fremstille sine krav i bilag 1 (kravspesifikasjonen)
 - ▶ Vektlegging av formål: NSB vs Steria LB-2004-8893
- ▶ Leverandøren er ansvarlig for å levere en helhetlig fungerende leveranse
- ▶ Kunden skal beskrive sin tekniske plattform (bilag 3)
- ▶ Leverandøren beskriver sin løsning (bilag 2, løsningsspesifikasjonen)
- ▶ Dersom Kunden må oppgradere sin tekniske plattform må leverandøren påpeke dette i bilag 2

Bilagene

- ▶ Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon
- ▶ Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon
- ▶ Bilag 3: Kundens tekniske plattform
- ▶ Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan
- ▶ Bilag 5: Testing og godkjenning
- ▶ Bilag 6: Administrative bestemmelser
- ▶ Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser
- ▶ Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten
- ▶ Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

Finansportalen vil fremskaffe alle ledetekster, feilmeldinger, hjelpetekster og overskrifter Brukeren skal se. Administrasjonsgrensesnitt, som Brukeren ikke ser, kan imidlertid benytte engelsk eller nynorsk. Det samme gjelder variabelnavn, kommentarer i kode og brukerguider som ikke er beregnet på publikum.

2 INTERNETTGRENSESNIETTET

I alle kalkulatorer unntatt reiseforsikringskalkulatoren har brukerdialogen to faser: De fleste spørsmål svarer Brukeren på i fase 1. Deretter går denne første delen av spørsmålene til forsikringselskapene for beregning av en cirkapris, som sammenstilles og presenteres for Brukeren. Heretter får Brukeren tilbud om å besvare noen flere spørsmål, herunder å oppgi sitt fødselsnummer, for å kunne få en mer nøyaktig prisberegning. I denne fase 2 går de gamle og de nye svarene sammen til forsikringselskapene for beregning av en mer nøyaktig pris.

Begge prisene presenteres for Brukeren etter fase 2. Selskapene rangeres etter prisen som oppgis i fase 2, med det billigste først.

Etter fase 1 rangeres selskapene alfabetisk.

(Samme web service-dialog brukes i de to rundene, men det er et felt i dialogen med selskapene som markerer om det er første eller annen prisberegning som skal foretas).

2.1 SPØRSMÅLSSETTET

Brukerdialogen i de fire kalkulatorene bygger på et omfattende spørsmålsett (*Bilag 10: Spørsmålssettet*). Spørsmålssettet har naturligvis en sterk kobling til web service-dialogen (*Bilag 11: Integrasjonsguide Web Service* og *Bilag 12: Web Services Dialog*), og kan ikke fravikes.

Spørsmålene presenteres på foiler i kalkulatoren ("indre sider"), maksimalt åtte spørsmål på hver foil. (Brukere med normal skjermoppløsning skal slippe å scrolle skjermbildet for å kunne fylle ut kalkulatoren).

Layoutskisser er vedlagt (*Bilag 15: Layoutskisser*). Layouten her skal i hovedsak følges.

2.2 ADMINISTRASJON AV SPØRSMÅLSSETTET

Spørsmålssettet skal lagres på serveren og være tilgjengelig for Finansportalen i et enkelt administrasjonsgrensesnitt (for eksempel i en html-tabell). Her skal man kunne endre ledetekster, feiltoleranser og hjelpetekster, angi rekkefølgen på spørsmålene og hvilken foil de skal vises i.

Bilagene

- ▶ Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon
- ▶ Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon
- ▶ Bilag 3: Kundens tekniske plattform
- ▶ Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan
- ▶ Bilag 5: Testing og godkjenning
- ▶ Bilag 6: Administrative bestemmelser
- ▶ Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser
- ▶ Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten
- ▶ Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

Krav til skadeforsikringskalkulatorene

Spørsmål merket "M" må besvares. Leverandøren kan gi en utdypende løsningsbeskrivelse der han finner det nødvendig. De grønne referansene er til

Bilag 1: Kravspesifikasjon som man må ha foran seg når punktene fylles ut.

Kundens krav		Leverandørens svar	
Referanse og beskrivelse av krav (tallene refererer til avsnittsnummereringen i Bilag 1: Kravspesifikasjon).	Kravtype M – Må B – Bør O – Opsjon I – Info	Svar Ja/ nei/ Delvis	Løsnings-beskrivelse
1.1 OVERORDNET BESKRIVELSE Skriv kort hvordan oppgaven er tenkt grepet an på et overordnet nivå.	M		
1.3 TEKNOLOGI OG STANDARDER Beskriv – med referanse til tilgjengelige applikasjoner på internett – erfaring med den teknologi Kunden ønsker brukt .	M		
1.4 TIDSRISTER Leverandøren bes beskrive hvordan han vil klare prosjektets til dels stramme tidsfrister	M		
1.5 SPRÅK Beskriv hvordan utfordringene skal møtes her.	M		
2.0 INTERNETTGRENSESNIETTET Skriv kort hvordan oppgaven er tenkt grepet an på et overordnet nivå.	M		

Bilagene

- ▶ Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon
- ▶ Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon
- ▶ Bilag 3: Kundens tekniske plattform
- ▶ Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan
- ▶ Bilag 5: Testing og godkjenning
- ▶ Bilag 6: Administrative bestemmelser
- ▶ Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser
- ▶ Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten
- ▶ Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

2.1.1 Oversikt over maskin- og programvare i BRE

- Nettverkspc'er har Windows XP- sp3, alder 0-2 år, kapasitet 2-4 Gb ram. Standardisering på MS Office 2003.

- Printere er store nettverkskombimaskiner, type Ricoh, outsourcet iht. Oslo kommune avtale.

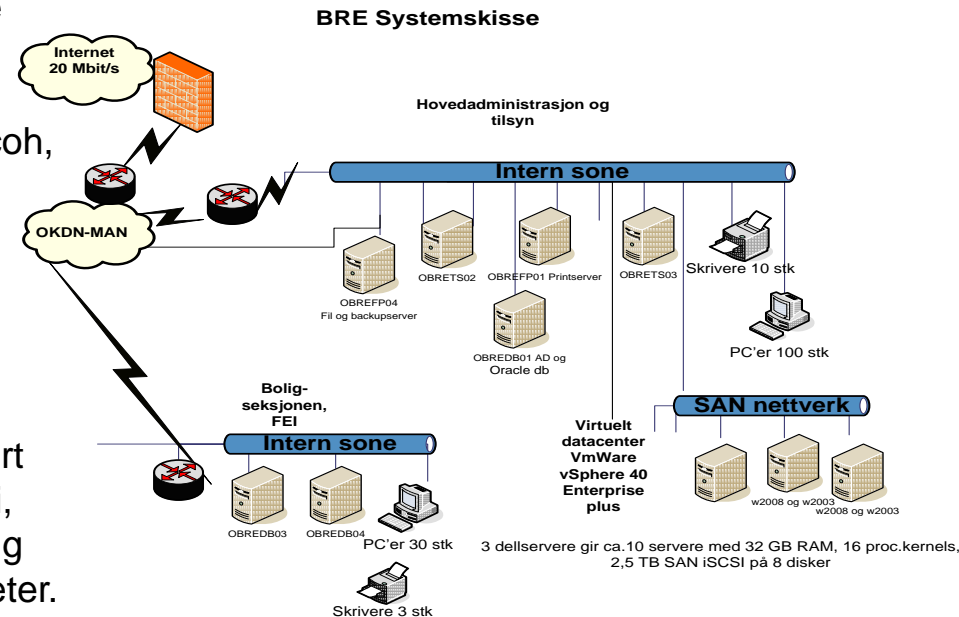
- Internt nettverk har 1 Gb Ciscoswitcher koblet mot OKDN-MAN. Internettforbindelsen gir i drift ca. 20 Mbit/s download og det er ca. 40 Mbit/s i upload.

- Vi har nå et ferdig oppsatt virtuelt datasenter, basert på VmWare vSphere 4.0 Enterprise Plus, ESX iScsi, som gir gode forutsetninger for et balansert og kraftig serveroppsett med høy oppetid og gode testmuligheter.

- 3 dellsereverer gir kapasitet til ca. 10 stk. virtuelle servere med valgfritt os mellom w2003 r2 og 2008 enterpriseservere. Totalkapasitet nå er 32 Gb ram, 16 prosessorkjerner og 2,5 TB SAN-lagringsnettverk.

- Dagens fagsystem heter PA-brann og kjører mot en Oracle 9.12 database og er konfigurert med ACESS 2002 på klient-pc'er og oracleklient 8.16.

- PA-brann har laget en lagringskobling mot vårt arkiv og saksbehandlersystem, DocuLive Websak 2.3B, slik at dokumenter opprettet i PA-brann også blir lagret og er tilgjengelige i DocuLive.



Bilagene

- ▶ Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon
- ▶ Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon
- ▶ Bilag 3: Kundens tekniske plattform
- ▶ Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan
- ▶ Bilag 5: Testing og godkjenning
- ▶ Bilag 6: Administrative bestemmelser
- ▶ Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser
- ▶ Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten
- ▶ Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

Bilagene

- ▶ Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon
- ▶ Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon
- ▶ Bilag 3: Kundens tekniske plattform
- ▶ Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan
- ▶ Bilag 5: Testing og godkjenning
- ▶ Bilag 6: Administrative bestemmelser
- ▶ Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser
- ▶ Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten
- ▶ Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

Bilagene

- ▶ Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon
- ▶ Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon
- ▶ Bilag 3: Kundens tekniske plattform
- ▶ Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan
- ▶ Bilag 5: Testing og godkjenning
- ▶ Bilag 6: Administrative bestemmelser
- ▶ Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser
- ▶ Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten
- ▶ Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

Bilagene

- ▶ Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon
- ▶ Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon
- ▶ Bilag 3: Kundens tekniske plattform
- ▶ Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan
- ▶ Bilag 5: Testing og godkjenning
- ▶ Bilag 6: Administrative bestemmelser
- ▶ Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser
- ▶ Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten
- ▶ Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

Bilagene

- ▶ Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon
- ▶ Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon
- ▶ Bilag 3: Kundens tekniske plattform
- ▶ Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan
- ▶ Bilag 5: Testing og godkjenning
- ▶ Bilag 6: Administrative bestemmelser
- ▶ Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser
- ▶ Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten
- ▶ Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

Bilag 8

Punkt	Erstattes med

► Viktig å være tydelig ved endringer

► Jf. avtalens pkt 1.3:

”i den utstrekning det fremgår klart og utvetydig hvilket punkt eller hvilke punkter som er endret, erstattet eller gjort tillegg til (...)”

Bilagene

- ▶ Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon
- ▶ Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon
- ▶ Bilag 3: Kundens tekniske plattform
- ▶ Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan
- ▶ Bilag 5: Testing og godkjenning
- ▶ Bilag 6: Administrative bestemmelser
- ▶ Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser
- ▶ Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten
- ▶ Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

SSA-U

Kapittel 2

2.1 Forberedelser og organisering

2.2 Detaljspesifisering (spesifiseringsfasen)

2.3 Utvikling og installasjon (utviklingsfasen)

2.4 Installasjonsforberedelser

2.5 Kundens akseptansetest

2.6 Godkjenningsperiode og Leveringsdag

2.7 Avbestilling – midlertidig stansing

2.1 Forberedelser og organisering

► 2.1.1 Prosjekt- og fremdriftsplan

- Bilag 4
- Detaljert prosjekt- og fremdriftsplan i spesifiseringsfasen
 - Aktiviteter under milepælene
 - Omfanget av kundens bidrag
 - Planen godkjennes av kunden

► 2.1.2 Prosjektorganisering

- Bilag 6
- Felles styringsgruppe med kunden som leder
- Prosjektleder hos både kunde og leverandør

2.1 Forberedelser og organisering

► 2.1.3 Prosjektdokumentasjon

- Bilag 6
- Leverandøren lage og ajourholde
- Oversende statusrapporter til kunden

► 2.1.4 Kvalitetssikring – revisjon

- Leverandøren ha kvalitetsplan
- Kunden har rett til å foreta kvalitetsrevisjon

SSA-U

Kapittel 2

2.1 Forberedelser og organisering

2.2 Detalj spesifisering (spesifiseringsfasen)

2.3 Utvikling og installasjon (utviklingsfasen)

2.4 Installasjonsforberedelser

2.5 Kundens akseptansetest

2.6 Godkjenningsperiode og Leveringsdag

2.7 Avbestilling – midlertidig stansing

2.2 Spesifiseringsfasen

► 2.2.1 Utarbeidelse av detaljspesifikasjon

- Leverandøren utarbeider detaljspesifikasjon med min.:
 - Overordnet spesifisering
 - Funksjonell spesifisering
 - Detaljert teknisk spesifisering
- Kunden utarbeider samtidig utkast til akseptansetestplan

► 2.2.2 Levering og godkjenning av detaljspesifikasjon

- Detaljspesifikasjon og prosjektplan overleveres til kunden for godkjenning
 - Frister i bilag 4
- Kundens godkjenning innen 10 virkedager
 - Skriftlig melding

SSA-U

Kapittel 2

2.1 Forberedelser og organisering

2.2 Detalj spesifisering
(spesifiseringsfasen)

2.3 Utvikling og installasjon
(utviklingsfasen)

2.4 Installasjonsforberedelser

2.5 Kundens akseptansetest

2.6 Godkjenningsperiode og
Leveringsdag

2.7 Avbestilling – midlertidig stansing

2.3 Utviklingsfasen

- ▶ Leverandøren utvikler programvaren på grunnlag av godkjent detaljpesifikasjon, 2.3.1
- ▶ Leverandøren har resultatansvar for:
 - ▶ Programvaren og at den oppfyller kundens krav, 2.3.1
 - ▶ Samvirke med kundens utstyr og annen programvare, 2.3.2
- ▶ Leverandøren må kvalitetssikre og teste programvaren underveis i prosjektet iht kvalitetsplanen, 2.3.4
- ▶ Leverandøren skal utarbeide dokumentasjon
 - ▶ Minimum teknisk dokumentasjon og brukerdokumentasjon, 2.3.5
- ▶ Opplæring av kunden må avtales

SSA-U

Kapittel 2

2.1 Forberedelser og organisering

2.2 Detalj spesifisering
(spesifiseringsfasen)

2.3 Utvikling og installasjon
(utviklingsfasen)

2.4 Installasjonsforberedelser

2.5 Kundens akseptansetest

2.6 Godkjenningssperiode og
Leveringsdag

2.7 Avbestilling – midlertidig stansing

2.4 Installasjonsforberedelse

- ▶ Kunden er ansvarlig for
 - ▶ Utføring av nødvendige installasjonsforberedelser
 - ▶ Evt. krav til teknisk plattform er oppfylt
- ▶ Leverandøren skal inspisere og skriftlig godkjenne kundens tekniske plattform

► 2.4.1 Installasjon – installasjonsdag

- Leverandøren skal ha testet programvaren før installering
- Skriftlig melding til kunden om at programvaren er klar for akseptansetest
 - Hvis åpenbar mangelfull installasjon, skal kunden bestride meldingen innen 5 virkedager. Installasjonsdagen er ikke inntruffet.
- Første virkedag etter meldingen er installasjonsdag

SSA-U

Kapittel 2

2.1 Forberedelser og organisering

2.2 Detalj spesifisering
(spesifiseringsfasen)

2.3 Utvikling og installasjon
(utviklingsfasen)

2.4 Installasjonsforberedelser

2.5 Kundens akseptansetest

2.6 Godkjenningsperiode og
Leveringsdag

2.7 Avbestilling – midlertidig stansing

Hva er akseptansetest?

- ▶ SSA-U pkt. 2.5
- ▶ Kundens sjekkliste for at kravspesifikasjonen er oppfylt
- ▶ Helhetlig undersøkelse av leveransen
- ▶ Baseres på testplan og testbeskrivelser

- ▶ Kundens test

2.5.1 Plan for akseptansetest

- ▶ Kunden har ansvaret for å lage en plan for akseptansetesten
 - ▶ Gjøres i samarbeid med leverandøren
- ▶ Leverandøren skal lage grunnlagsmaterialet til testplanen
 - ▶ Inkluderer akseptanseprosedyrer og akseptansekriterier
- ▶ Testplanen skal beskrive hvordan testingen gjennomføres, med detaljerte beskrivelser av hvilke tester som skal gjøres og akseptansekriterier

forts. Plan for akseptansetest

► Frister:

- 30 virkedager før akseptansetesten skal starte må kunden forelegge planen for leverandøren til uttalelsen
- Innen 10 virkedager etter mottak må Leverandøren ha vurdert planen, og gi skriftlig melding om den er dekkende eller ikke

2.5.2 Feilnivåer

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk feil	<ul style="list-style-type: none">- Feil som medfører at standardsystem og/eller tilpasning stopper, at data går tapt eller at andre funksjoner som er kritiske for Kunden ikke er levert eller ikke virker som avtalt.- Dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende og dette medfører at Kunden ikke kan bruke standardsystem og tilpasning eller vesentlige deler av det.
B	Alvorlig feil	<ul style="list-style-type: none">- Feil som fører til at funksjoner som er viktige for Kunden ikke virker som beskrevet i avtalen og som det er tids- og ressurskrevende å omgå.- Dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende og dette medfører at Kunden ikke kan benytte funksjoner som er viktige for Kunden.
C	Mindre alvorlig feil	<ul style="list-style-type: none">- Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som Kunden relativt lett kan omgå.- Dokumentasjonen er mangelfull, upresis eller kan lett misforstås.

2.5.3 Akseptansetestens omfang

► Omfatter programvare og utstyr i leveransen

► Funksjonstest

- Test av funksjonaliteten i programmet

► Robusthetstest

- Hvordan systemet håndterer feil i inndata, strømbrudd og andre uventede situasjoner

► Integrasjonstest:

- Test av integrasjon med andre applikasjoner

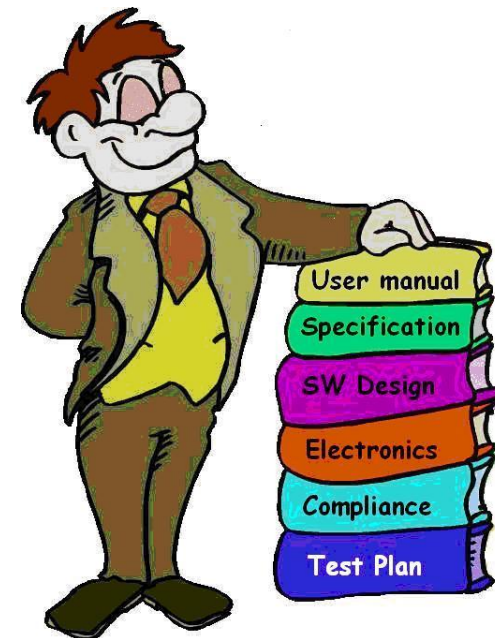
► Kapasitets- og svartidstest

- Systemets oppførsel ved prosessering av store datamengder, om systemet kan håndtere maksimalt antall brukere med akseptabel responstid, test av svartider til ulike deler av programmet ut fra spesifikasjonen

► Gjennomgang av all dokumentasjon

► Installasjonstest

► Test av driftsproedyrer, herunder sikkerhetskopiering



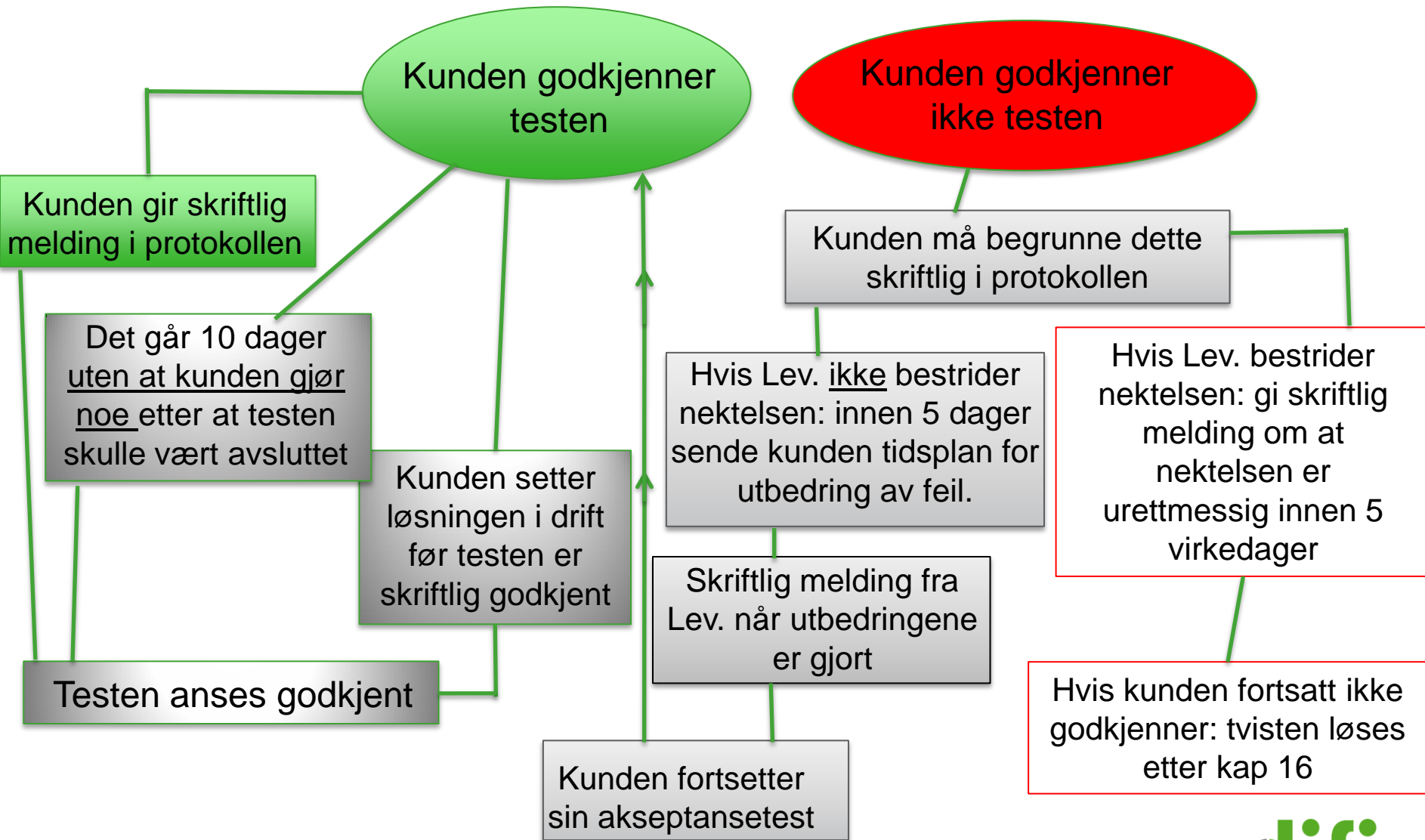
2.5.4 Gjennomføring av akseptansetesten

- ▶ Akseptansetest starter etter installasjonsdagen
- ▶ Kunde skal føre protokoll over hvilke tester som er gjort når, av hvem, og resultat
- ▶ Fortløpende melde feil
 - ▶ Feil skal dokumenteres
 - ▶ Alle feil skal kategoriseres som A, B eller C av kunden
- ▶ Leverandøren skal utbedre uten ugrunnet opphold
 - ▶ Hvis det ikke gjøres og kunden ikke kan gjennomføre testen, stoppes testen til leverandøren har rettet feilene.
 - ▶ Stopptiden legges til testperioden

2.5.5 Godkjenning av akseptansetest

- ▶ Milepæl, ofte tilknyttet betaling
- ▶ Skriftlig melding uten ugrunnet opphold
- ▶ Passiv godkjenning innen 10 virkedager eller hvis tar i bruk leveransen før godkjenning
- ▶ Skriftlig begrunnelse hvis ikke godkjennes
- ▶ Godkjenning kan nektes når:
 - ▶ A- og B- feil hver for seg.
 - ▶ Unntak B-feil som ikke er vesentlige for å sette systemet i drift
 - ▶ C-feil som samlet sett vil medføre at godkjenning er klart urimelig
 - ▶ Feil som opptrer en gang og ikke kan gjenskapes regnes ikke som feil

2.5.5 Godkjenning av akseptansetest



Hva skjer ved godkjenning av akseptansetest?

- ▶ Pkt 2.5.6 Idriftsettelse
- ▶ Når akseptansetesten er godkjent, settes systemet i ordinær drift
- ▶ Godkjenningsperioden begynner

SSA-U

Kapittel 2

2.1 Forberedelser og organisering

2.2 Detalj spesifisering
(spesifiseringsfasen)

2.3 Utvikling og installasjon
(utviklingsfasen)

2.4 Installasjonsforberedelser

2.5 Kundens akseptansetest

2.6 Godkjenningsperiode og
Leveringsdag

2.7 Avbestilling – midlertidig stansing

Hva er godkjenningsperioden?

- ▶ Testperioden hvor systemet er i ordinær drift hos kunden
- ▶ Integrert med daglige drifts- og arbeidsoppgaver

2.6 Godkjenningsperioden

- ▶ 3 måneder f.o.m. satt i ordinær drift
 - ▶ Kan avtale annen varighet
 - ▶ Hvis forsinket pga kundens forhold, løper tiden likevel
- ▶ Kunden har undersøkelsesplikt
 - ▶ Fortløpende skriftlig melding om eventuelle feil
 - ▶ A-feil: Godkjenningsperioden stoppes fra den dagen kunden sender melding
 - ▶ B-feil: Samme hvis feilen(e) gjør videre undersøkelse umulig, svært vanskelig eller i vesentlig grad reduserer verdien av undersøkelsen
 - ▶ Starter igjen først når leverandøren har utbedret

2.6.4 Endelig godkjenning

- ▶ Før utløpet av godkjenningsperioden, skal kunden sende skriftlig melding om leveransen godkjennes eller ikke
- ▶ Passiv godkjenning hvis melding ikke sendt innen fristen
- ▶ Første virkedag etter godkjenning er leveringsdag (milepæl)
- ▶ Garanti løper - 1 år

SSA-U

Kapittel 2

2.1 Forberedelser og organisering

2.2 Detalj spesifisering
(spesifiseringsfasen)

2.3 Utvikling og installasjon
(utviklingsfasen)

2.4 Installasjonsforberedelser

2.5 Kundens akseptansetest

2.6 Godkjenningssperiode og
Leveringsdag

2.7 Avbestilling – midlertidig stansing

Avbestilling

- ▶ Avbestilling i forbindelse med spesifiseringsfasen, 2.7.1
 - ▶ Kunden kan før utløpet av spesifiseringsfasen helt/delvis avbestille med skriftlig varsel som må være mottatt av leverandøren innen 10 virkedagers etter utløpet av fasen
- ▶ Avbestilling etter spesifiseringsfasen, 2.7.2
 - ▶ Kunden kan etter utløpet av spesifiseringsfasen helt/delvis avbestille med 1 måneds skriftlig varsel

Hva er konsekvensene?

- ▶ Kunden må betale
 - ▶ det leverandøren har til gode for allerede gjennomført arbeid
 - ▶ ”nødvendige og dokumenterte direkte kostnader” for leverandørens omdisponering av personell
 - ▶ andre dokumenterte direkte kostnader som leverandøren påføres som følge av avbestillingen
- ▶ I tillegg avbestillingsgebyr etter 2.7.2
 - ▶ 4 % av kontraktsprisen eller 6 % av den del av kontraktsprisen som ennå ikke er betalt
- ▶ Leverandørens skal overlevere spesifikasjoner og materiell som er laget fram til avbestillingen, 2.7.4

2.7.3 Midlertidig stansing

- ▶ Kunden kan kreve umiddelbar stans i prosjektet, men må angi fra når og til når.
- ▶ Betalingsplikt for kunden
- ▶ Etter 120 dager kan leverandøren gi skriftlig varsel om oppsigelse av avtalen
 - ▶ Kunden har frist på 14 dager til å kreve gjenopptagelse av arbeidet

Litteratur på området

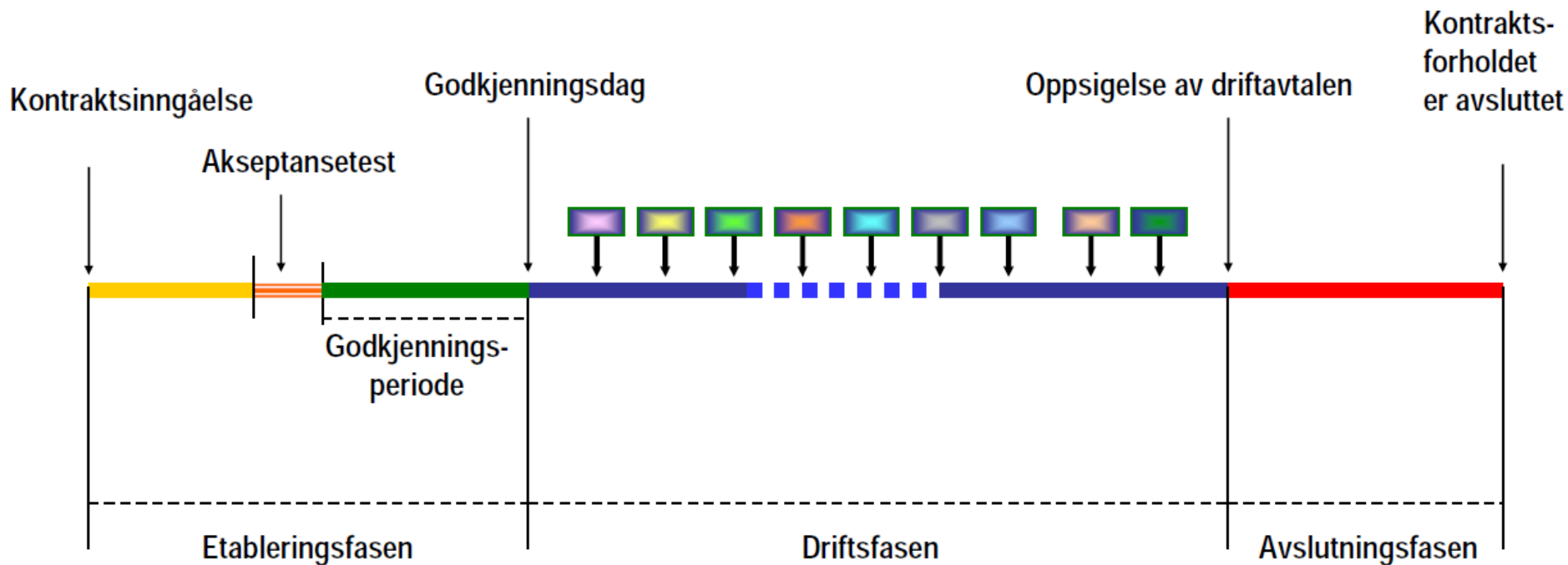
- ▶ Kontrakter for utvikling av programvare (2006)
 - ▶ Føyen, Klüwer, Madsen, Wille m.fl.



Driftsavtalen SSA-D



Fasene Driftsavtalen dekker:



Ulike driftssituasjoner

- ▶ Kunden kjøper tilgang til spesifiserte brukerprogrammer som spesifiserte tjenester. Maskiner, infrastruktur og basis programvare eies av leverandøren. Klientmaskinvare og programvare står i kundens lokaler og eies av kunden.
- ▶ Kunden eier maskiner og programvare som driftes av leverandøren og er plassert i leverandørens lokaler.
- ▶ Leverandøren eier maskiner og programvare som driftes av leverandøren og er plassert i leverandørens lokaler.
- ▶ Kunden eier maskiner, infrastruktur og programvare som er plassert i kundens lokaler og driftes av leverandøren.

SSA-D

1 Alminnelige bestemmelser

2 Gjennomføring av driften

3 Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

4 Varighet, oppsigelse - avslutning eller overføring av avtalen

5 Leverandørens plikter

6 Kundens plikter

7 Plikter som gjelder kunde og leverandør

8 Vederlag og betalingsbetingelser

9 Eksterne rettslige krav, personvern og sikkerhet

10 Eiendoms- og disposisjonsrett

11 Leverandørens mislighold

12 Kundens mislighold

13 Krenkelse av andres immaterielle rettigheter

14 Hevingsoppgjør

15 Øvrige bestemmelser

16 Tvister

SSA-D

Kapittel 2

2.1 Etablering av driftstjenesten

2.1.1 Organisering av etableringsfasen

2.1.2 Planlegging av etableringsfasen

2.1.3 Gjennomføring av etableringsfasen

2.1.4 Kundens akseptansetest – Akseptansedag

2.1.5 Oppstartsperiode – Oppstartsdag

2.1.6 Godkjenningsperiode - Leveringsdag

2.2 Ordinær drift etter godkjenning

2.2.1 Leveransen

2.2.2 Melding om uønskede hendelser

2.2.3 Endringshåndtering

2.2.4 Bestilling av tilleggstjenester

2.2.5 Rapportering

2.2.6 Dokumentasjon

2.2.7 Planer og øvelser for beredskap og katastrofer

2.2.8 Innsyn og revisjon

2.2.9 Nye versjoner av programvare som inngår i ytelsen

2.2.10 Driftstest av programrettelser, nye programmer og nye versjoner

Driftsavtalen

- ▶ SSA-D regulerer rammene for ytelsen
 - ▶ Hva som skal omfattes av driften, og hvilke tjenester leverandøren skal yte må følge av bilag
 - ▶ Avtalen sier ikke noe om hva som skal omfattes av driften
 - ▶ Unntak programrettelser og nye versjoner
- ▶ Hvilke tjenester kan være med?

Grunnelementer	Driftsmiljøer
Maskinvare	Testmiljø
Basis programvare	Driftstestmiljø
Brukerprogramvare/applikasjon på server	Driftsmiljø
Brukerprogramvare/applikasjon på klient/web	
Periferiutstyr/skrivere	

SSA-D

Kapittel 2

2.1 Etablering av driftstjenesten

2.1.1 Organisering av etableringsfasen

2.1.2 Planlegging av etableringsfasen

2.1.3 Gjennomføring av etableringsfasen

2.1.4 Kundens akseptansetest – Akseptansedag

2.1.5 Oppstartsperiode – Oppstartsdag

2.1.6 Godkjenningsperiode - Leveringsdag

2.2 Ordinær drift etter godkjenning

2.2.1 Leveransen

2.2.2 Melding om uønskede hendelser

2.2.3 Endringshåndtering

2.2.4 Bestilling av tilleggstjenester

2.2.5 Rapportering

2.2.6 Dokumentasjon

2.2.7 Planer og øvelser for beredskap og katastrofer

2.2.8 Innsyn og revisjon

2.2.9 Nye versjoner av programvare som inngår i ytelsen

2.2.10 Driftstest av programrettelser, nye programmer og nye versjoner

2.1 Etablering av driftstjenesten

► 2.1.1 Organisering av etableringsfasen

► Etableringen skal organiseres som et prosjekt

- Prosjektorganisasjon hos både kunde og leverandør

► Utarbeidelse av prosjektplan

- Gjøres av leverandøren, men i samarbeid med kunden

► Prosjektplanen:

- Beskriver formål, organisasjon, aktiviteter, detaljerte planer for fremdrift mv.
- Omfatter beskrivelse av roller og ansvar
- Fremdriftsplan med milepæler (bygger på overordnet fremdriftsplan fra bilag 4)

forts. Etablering av driftstjenesten

2.1.2 Planlegging

2.1.3 Gjennomføring

2.1.4 Kundens akseptansetest

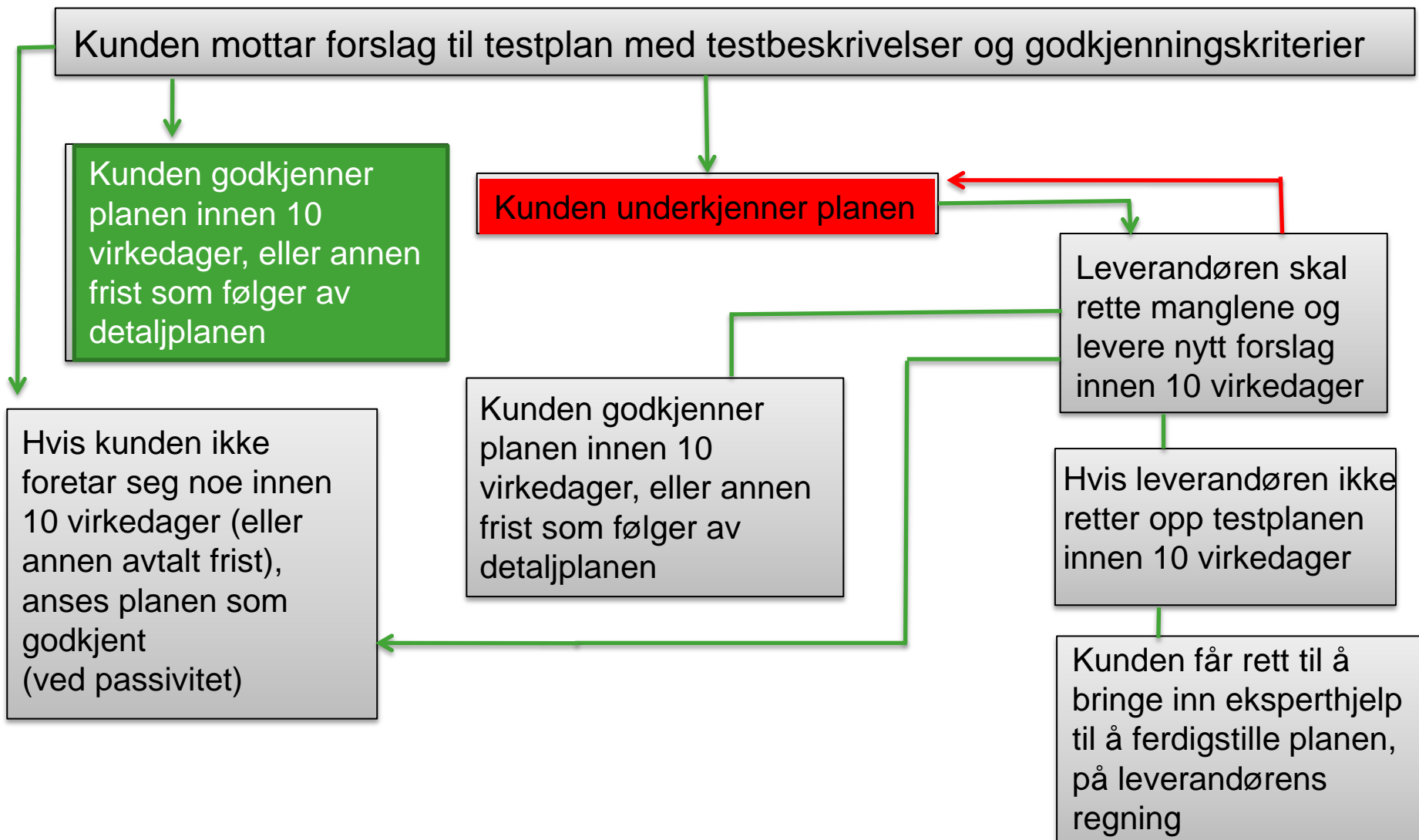
2.1.5 Oppstart

2.1.6 Godkjenning

forts. Etablering av driftstjenesten

- ▶ 2.1.2 Planlegging av etableringsfasen
- ▶ Leverandøren lager:
 - ▶ Dokumentplan, 2.1.2.1
 - ▶ Detaljert fremdriftsplan, 2.1.2.2
 - ▶ Plan for kundens akseptansetest, 2.1.2.3
 - ▶ Driftsspesifikasjon, 2.1.2.5
- ▶ Kunden godkjenner eller underkjenner akseptansetestplanen innen 10 virkedager, 2.1.2.4
 - ▶ Passiv godkjennelse
- ▶ Planleggingsperioden ferdig når alle plandokumenter er godkjent av kunden

Tidsfrister etter 2.1.2.4



forts. Etablering av driftstjenesten

- ▶ 2.1.3 Gjennomføring av etableringsfasen
- ▶ Leverandørens ansvar:
 - ▶ Gjennomføre etableringen
- ▶ Kundens ansvar:
 - ▶ Tilrettelegge tilgang til informasjon og kompetanse hos kunden eller tidligere leverandør

2.1.4 Akseptansetest

- ▶ Formål: Verifisere at driftsløsningen stemmer med kravene
- ▶ Kunden ansvar for
 - ▶ Gjennomføring av akseptansetesten i samarbeid med leverandøren
 - ▶ Organisere og administrere testen
- ▶ Leverandøren ansvar for:
 - ▶ Feillogg
 - ▶ Fortløpende retting
 - ▶ Oversikt feil/avviksmeldinger, versjoner mv
 - ▶ Lage spesialtester for sikkerhet, volum, stress
 - ▶ Rapport for testingen

forts. Akseptansetest

- ▶ Alle feil skal rettes før godkjenningsperiode kan starte
- ▶ Kunden vurderer leverandørens testrapport innen 10 virkedager
- ▶ Anses godkjent hvis ikke sender begrunnet skriftlig melding om at den underkjennes innen 10 virkedager
- ▶ Første virkedag etter akseptansetesten er godkjent er akseptansedag (milepæl)

2.1.5 Oppstartsperiode

- ▶ Utrulling av driftsløsningen i ordinær drift
- ▶ Skriftlig melding til kunden når klar for godkjenningsperiode
- ▶ Dagen etter melding er oppstartsdag (milepæl)

2.1.6 Godkjenningsperiode

- ▶ Løper i 2 måneder fra oppstartsdagen, 2.1.6.1
 - ▶ Også ved kundens forsinkelse
- ▶ Formål: Prøve ut driftsløsningen i ordinær drift og at er iht kravene, 2.1.6.2
 - ▶ Ordinær driftsorganisasjon og rutiner skal fungere, driftstjenesten skal være tilgjengelig for vanlig brukere
 - ▶ Driftsspesifikasjonen skal ajourføres
- ▶ Kundens undersøkelsesplikt, 2.1.6.3
 - ▶ Er i samsvar med det som er avtalt?
 - ▶ Utgangspunkt i ordinære daglige drifts- og arbeidsoppgaver
 - ▶ Teknisk og bruksmessig kvalitet

2.1.6 Godkjenningsperiode

- ▶ Kunden har undersøkelsesplikt, 2.1.6.4
 - ▶ Fortløpende skriftlig melding om eventuelle feil
 - ▶ A-feil: Godkjenningsperioden stoppes fra den dagen kunden sender melding
 - ▶ B-feil: Samme hvis feilen(e) gjør videre undersøkelse umulig, svært vanskelig eller i vesentlig grad reduserer verdien av undersøkelsen
 - ▶ Starter igjen først når leverandøren har utbedret
 - ▶ Leverandøren skal så raskt som mulig utbedre feil og teste

2.1.6.5 Godkjenning - Leveringsdag

- ▶ Før utløpet av godkjenningsperioden, skal kunden sende skriftlig melding om leveransen godkjennes eller ikke
 - ▶ Kan ikke nekte pga uvesentlige forhold
 - ▶ A- og B-feil hver for seg = vesentlig
 - ▶ C-feil = uvesentlig
 - ▶ Mange C-feil samlet = vesentlig hvis godkjennelse vil være klart urimelig
- ▶ Passiv godkjenning hvis melding ikke sendt innen fristen
- ▶ Første virkedag etter godkjenning er leveringsdag (milepæl)

2.2 Ordinær drift

- ▶ Leverandøren skal dokumentere driftstjenesten, inkl rapportering av tjenestenivå, 2.2.1
- ▶ Prosedyrer for melding om uønskede hendelser skal følge av driftsspesifikasjonen, 2.2.2
 - ▶ Meldes uten ugrunnet opphold, hendelser klassifiseres
- ▶ **Klassifisering:**

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk	Hele eller vesentlige deler av driftstjenesten er utilgjengelig.
B	Alvorlig	Enkelte kritiske funksjoner virker ikke, eller fungerer med vesentlig dårligere responstider enn avtalt.
C	Mindre alvorlig	Ikke-kritiske funksjoner virker ikke, nedsatt responstid i forhold til det som er avtalt.

Tjenestenivåavtale

- ▶ Bilag 5 Tjenestenivå med standardisert prisavslag
- ▶ Tilsvare SLA (Service level agreement)
 - ▶ Beskriver IT tjenester, dokumenterer garanterte ytelsesnivåer og spesifiserer IT tjenesteyterens og kundens ansvar
 - ▶ Garantert ytelsesnivå: Basert på kundens krav til tjenestenivåer og skal sikre at IT tjenestene egner seg for formålet. Garanterte ytelsesnivåer bør være målbare.
 - ▶ Standardisert prisavslag når ytelsesnivåene ikke nåes

Tjenestenivåavtale forts

Noen tjenester som gjerne dekkes av garanterte ytelsesnivåer :

- ▶ Oppetid (tilgjengelighet) på applikasjonen
- ▶ Responstid til applikasjonen
- ▶ Svartid på servicedesk
- ▶ Responstid på servicedesk
- ▶ Oppretting/ sperring av brukere
- ▶ Tilbakelegging av back-up data

Tjenestnivåavtale forts

- ▶ Regulering av ytelsesnivå krever presisjon, må ikke etterlate tolkningsrom og må fremstå fullstendig
- ▶ Dette er ikke tilstrekkelig:
 - ▶ ”Vi skal ha en opptidsgaranti på 99,7%!”
- ▶ Disse spørsmålene må reguleres:
 - ▶ Hva er definisjonene?
 - ▶ Hva måles og hvordan måles det?
 - ▶ Hvordan beregnes det som måles?
 - ▶ Hva garanteres?
 - ▶ Hva er konsekvensene om garantien ikke møtes?

Eksempel på prisavslag

Oppetid i % innenfor Kjernetiden	Refusjon i % av Løpende Vederlag for angjeldende tre måneders måleperiode
99,3% - 99,6%	5% per applikasjon oppad begrenset til maksimalt 20% uavhengig av antall applikasjoner
98,9% - 99,2%	6 % per applikasjon oppad begrenset til maksimalt 30% uavhengig av antall applikasjoner [.....]
97,0% - 95,1%	14 % per applikasjon oppad begrenset til maksimalt 70% uavhengig av antall applikasjoner
Lavere enn 95,0%	20 % per applikasjon oppad begrenset til maksimalt 100% uavhengig av antall applikasjoner

2.2.3 Endringshåndtering

- ▶ Alle typer endringer som iverksettes av leverandøren innenfor det avtalte – change management
 - ▶ Skal være planlagt, kunden informeres på forhånd,
 - ▶ Leverandør fører endringslogg, 2.2.3.1/2.2.3.7
- ▶ Ved endringer utarbeides:
 - ▶ Risiko- og konsekvensanalyse
 - ▶ Testprosedyre
 - ▶ Strategi for gjenoppretting (roll back)
 - ▶ Detaljert aktivitets- og tidsplan inkl ansvarsforhold

- ▶ Tilleggstjenester kan bestilles mot betaling, 2.2.4
- ▶ Kunden kan kreve at nye versjoner av programvare driftssettes, 2.2.9
 - ▶ Konsekvensutredning
 - ▶ Endring av vederlag?
- ▶ Alle programrettelser, nye programmer og nye versjoner skal driftstestes, 2.2.10
 - ▶ Leverandørens ansvar
 - ▶ Tilpasning av driftsyttelsene

Relevante dokumenter

- ▶ Jevnlig rapportering om driften (månedlig), 2.2.5
- ▶ Driftstjenesten skal dokumenteres, 2.2.6
 - ▶ Leverandørens plikt
 - ▶ Kunden skal ha tilgang
- ▶ Beredskaps- og katastrofeplaner
 - ▶ Leverandøren utarbeider og vedlikeholder
 - ▶ Beredskapsøvelse hvert år, katastrofeøvelse annethvert år
- ▶ Kunden har rett til innsyn i og revisjon av leverandørens utførelse av driftstjenestene, 2.2.8

