



Kammarkollegiet

IT-upphandlingen

1 (9)

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7057/10
Cybercom
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 11 Mall leveransavtal

Bilaga 11

Mall för leveransavtal



Innehåll

1	Mall leveransavtal	3
2	Bakgrund och syfte	3
3	Leveransavtalets handlingar	4
4	Kontaktpersoner	5
5	Avtalsperiod.....	5
6	Omfattning.....	5
7	Leverans av tjänst.....	6
8	Leverans av konsultuppdrag	6
9	Kompletterade Åtaganden vid tjänst.....	7
10	Samverkan	7
11	Avslut av tjänst	8
12	Betalning.....	8
13	Viten.....	8
14	Signatur	9



1 MALL LEVERANSAVTAL

[Denna mall för leveransavtal användas vid avrop från ramavtal e-förvaltningsstödjandetjänster 2010.]

Förklaringar:

[] används för anvisningar och kommentarer i leveransavtalet

< > används för att markera att någon uppgift ska fyllas i.

Text i kursiv stil är avsedd att anpassas efter behov av kunden.

Detta Leveransavtal har träffats mellan <kund> med organisationsnummer <organisationsnummer> (nedan Kunden) och <leverantör> med organisationsnummer <organisationsnummer> (nedan Leverantören) och reglerar leverans av e-förvaltningsstödjande tjänster och konsultrelaterade uppdrag efter avrop från ramavtal med ramavtalsnummer <ramavtalsnummer>.

Med parter i detta leveransavtal avses Kunden och Leverantören.

2 BAKGRUND OCH SYFTE

[Här kan anges bakgrund och syfte för användning av berörda tjänster i syfte att skapa rätt förväntningar hos både leverantör och kund.]

<beskrivning av bakgrund och syfte>

Tjänsterna skall präglas av hög användbarhet och tillgänglighet. Med användbarhet menas att e- tjänsterna skall vara ändamålsenliga, effektiva och ge god arbetstillfredsställelse för slutanvändarna. Med tillgänglighet menas att e-tjänsterna skall vara åtkomliga när de behövs såväl som att de skall vara utformade så att de kan användas av bredast möjliga krets av användare, oavsett faktorer såsom kön, ålder, funktionshinder och etnisk/kulturell bakgrund.

Hantering och förvaltningen av tjänsterna skall genomföras med hög professionalitet i linje med standarder och god praxis inom området. Detta innebär bland annat att tjänsterna skall styras och hanteras på ett kontrollerat och processorienterat sätt för att tillgodose kundernas krav och för att ständigt förbättra tjänsterna till godo för kunder och användare.

För fullföljande av detta avtal har både Leverantören och Kunden stor nytta av att sätta sig in i och tillämpa såväl SS-ISO/IEC 20000 som ITIL (IT Infrastructure Library).



3 LEVERANSAVTALETS HANDLINGAR

I leveransavtalet ingår följande handlingar:

- Skriftliga ändringar och tillägg till detta leveransavtal.
- Huvudtext leveransavtal [detta dokument]
- Bilaga x Definitioner [enligt ramavtal]
- Bilaga x Allmänna villkor e-förvaltningsstödjande tjänster [enligt ramavtal]
- Bilaga x Allmänna villkor konsultuppdrag [enligt ramavtal]
- Bilaga x Tjänstekatalog [de tjänster som omfattas av detta leveransavtal]
- Bilaga x Överenskommelse om tjänstenivå (SLA) [gällande för detta leveransavtal]
- Bilaga x Specifikation av tjänster [beskrivning av tjänsterna i tjänstekatalogen i detta leveransavtal]
- Bilaga x Specifikation av konsultuppdrag [beskrivning av uppdrag för konsultinsats]
- Säkerhetsavtal avseende behandling av personuppgifter
- Säkerhetsföreskrifter
- Bilaga x Priser [avgifter för de tjänster som omfattas av detta leveransavtal]
- Bilaga x Underleverantörer [underleverantörer som är väsentliga för leveransavtalets tillhandahållande]

[Handlingar märkt är option och läggs till i avtalet enligt vad Kunden bestämmer]

Om leveransavtalets handlingar innehåller motstridiga uppgifter skall handlingarna gälla i ovan nämnd ordning, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat.



4 KONTAKTPERSONER

Kontaktpersoner för detta leveransavtal är:

För Kunden:

Namn: <namn>
E-post: <e-post>
Telefon: <telefon>
Fax: <fax>
Adress: <besöks- och postadress>
<postnummer och ort>

För Leverantören:

Namn: <namn>
E-post: <e-post>
Telefon: <telefon>
Fax: <fax>
Adress: <besöks- och postadress>
<postnummer och ort>

Kontaktpersonernas behörighet anges i allmänna villkor.

[Vid behov kan olika kontaktpersoner med olika ansvar anges, t.ex. ansvariga för avtalsfrågor respektive ansvariga för tjänsternas innehåll. Kopiera i sådana fall ovanstående tabell och ange vilka kontaktpersoner som skall ha vilket ansvar.]

5 AVTALSPERIOD

Detta leveransavtal gäller från och med att det undertecknats av båda parter i <x år / månader>.

[alt text]

Detta leveransavtal gäller från och med <åååå-mm-dd> till och med <åååå-mm-dd>.

6 OMFATTNING

[Här anges vilka tjänster som omfattas av leveransavtalet. Tjänsterna beskrivs närmare i bilaga tjänstekatalog och eventuellt i bilaga specifikation av tjänst och/eller specifikation av konsultuppdrag. Om vitesmodellen enligt allmänna villkor e-förvaltningsstödjande tjänster används anges även vilken kategori respektive tjänst tillhör (1: Verksamhetskritiska tjänster, 2: Viktiga tjänster eller 3: Övriga tjänster).]



7 LEVERANS AV TJÄNST

[Här anges grundläggande uppgifter samt förtydligande avseende leverans av e-förvaltningsstödjande tjänst. Nedan ett antal punkter som enligt allmänna villkor skall/kan/bör specificeras i leveransavtalet. Ytterligare punkter kan vid behov läggas till.]

Leveransadress: <adress>
[anges om relevant]

Avtalad leveransdag: <åååå-mm-dd>
[Om annan är vad som framgår av allmänna villkor]

Avtalad leveranskontrollperioden: <antal dagar> efter leveransavtalets första giltighetsdag.
(alternativt: Från <åååå-mm-dd> till <åååå-mm-dd>)
[Om annan än vad som framgår av allmänna villkor]

<andra viktiga datum i tidplanen>
[Om andra datum i tidplan för leverans av tjänst anges viktiga anges de här.]

<kriterier för godkännande av leverans>
[Hur godkännande av leverans går till och kriterier för detta bör skriftligen överenskommas. Kan dokumenteras här, i bilaga till leveransavtalet eller i separat testdokumentation.]

[Projektorganisation för leverans anges om relevant, kan även hänvisa till bilaga. Se även leverans av tjänst i allmänna villkor för e-förvaltningsstödjande tjänster.]

Projektorganisation för leverans av tjänst:
Organisation: <ange organisation, styrgrupp och eventuellt andra formella grupper och roller>

Leverantörens projektledare. <namn>

Kundens kontaktperson: <namn>

Leverantörens ansvar: <ange de uppgifter som Leverantören är ansvarig för>

Kundens ansvar: <ange de uppgifter som Kunden är ansvarig för>

8 LEVERANS AV KONSULTUPPDRAG

[Här anges grundläggande uppgifter samt förtydligande för leverans av konsultuppdrag. Nedan ett antal punkter som enligt allmänna villkor konsultuppdrag som skall/kan/bör specificeras i leveransavtalet. Ytterligare punkter kan vid behov läggas till.]



Rätten till resultat [ange vilket alternativ för rätten till resultat som skall gälla enligt allmänna villkor konsultuppdrag punkt 8.]

9 KOMPLETTERADE ÅTAGANDEN VID TJÄNST

[Här anges kompletterande åtagande för respektive part som komplement till de åtagande som framgår av allmänna villkor. Här kan även anges olika typer av specifikationer som skall följas om detta inte framgår av bilagor till leveransavtalet]

<kundtjänst>

[Om speciell typ av kundtjänst (vanlig, samordnad, underordnad eller om Kundens personal skall medverka i kundtjänst) skall ingå, skall det överenskommas. Om kundtjänst ska samordnas med andra kundtjänster anges de andra (samordnad eller underordnad). Hur kundtjänst kontaktas, öppettider etc bör framgå av tjänstenivåöverenskommelsen - om detta inte framgår där kan det specificeras här.]

<rapportering av incidenter>

[Det bör överenskommas i leveransavtalet om hur kund får tillgång till rapportering kring incidenter och annan relevant överenskommen information om tjänsten, bör kunna ske online, i vissa fall kan det finnas behov om att kunna kommunicera med Kundens incidenthanteringssystem, även beroende av krav kundtjänst.]

<rapportering av säkerhetsincidenter.>

[Säkerhetsincidenter skall rapporteras direkt. Det bör överenskommas om hur detta skall göras.]

<nöjdhetsmätningar>

[Om relevant - vem som ansvarar för och utför nöjdhetsmätningar samt hur de följs upp bör överenskommas.]

<standard för e-faktura och eventuell profil>

[Om elektronisk faktura skall användas bör den standard som skall användas för e-faktura anges inklusive eventuella profiler av denna.]

10 SAMVERKAN

[Här anges rutiner och grupper, inklusive ansvar, för samverkan under leveransavtalets löptid. Kan även hänvisa till bilaga]

<samverkansgrupper>



<hur ofta samverkansgrupper träffas>
<vad som skall behandlas vid träffar>
<rutiner för hierarkisk eskalering>

[Enligt allmänna villkor skall följande finnas för samverkan:

- Årlig översyn

- Uppföljning kvartalsvis

- Forum i anslutning till process för förändringshantering]

[Uppföljning av tjänstenivåer skall ske inom ramen för samverkan.

Leverantören skall regelbundet avrapportera detta i en tjänsterapport. Även detta bör omfattas av ovanstående samverkan.]

[Rutiner för hierarkisk eskalering bör specificeras i leveransavtalet. Om inte annat avtalas skall Leverantören informera Kunden på lämplig chefsnivå vid incidenter som kan ha allvarlig eller stor påverkan på Kundens verksamhet.]

11 AVSLUT AV TJÄNST

[Här anges speciella krav vid avslut av e-förvaltningsstödjande tjänst som en precisering av kraven på avslut av tjänst i allmänna villkor för e-förvaltningsstödjande tjänster eller som tillägg till dessa.]

12 BETALNING

[Ange här fakturauppgifter och faktura adress]

[Om annat överenskommes avseende betalning av engångsavgift och periodiska avgifter än vad som framgår av allmänna villkor e-förvaltningsstödjande tjänster, specificeras det här eller i bilaga priser.]

[Vid konsultuppdrag anges här eller i bilaga ”priser” om uppdraget genomförs till fast pris eller löpande räkning med takpris.]

13 VITEN

<vitesgrundande underlag vid försenad leverans>

[Om vitesunderlag bl.a. avseende försenad leverans av e-förvaltningsstödjande tjänst behöver förtydligas, görs det här.]

<vitesgrundande underlag vid brister i tjänstenivå>

[Om vitesunderlag för brister i tjänstenivå vid leverans av e-förvaltningsstödjande tjänst behöver förtydligas, görs det här.]

<förtydligande av vilka tjänster som ingår i respektive tjänstegrupp>



[Om förtydligande behövs avseende vilka tjänster som ingår i respektive tjänstegrupp vid beräkning av vite enligt allmänna villkor för e-förvaltningsstödjande tjänster görs det här.]

14 SIGNATUR

[Leveransavtal skall vara behörigen undertecknat av Kunden och Leverantören.]

Detta leveransavtal har upprättats i två likalydande exemplar varav parterna tagit var sitt.

<Ort 20xx-xx-xx>

<Ort 20xx-xx-xx>

<Kunden>

<Leverantören>

<namnförtydligande>

<namnförtydligande>