

Bilag 1: Utstyr som skal vedlikeholdes

Løsningen kjører på en tjenermaskin med Linux operativsystem lokalisert hos Leverandøren. Vedlikeholdet omfatter tjenermaskin og nødvendig utstyr for nettverksforbindelse, samt vedlikehold av navnetjenester for web-servicer og hjemmesidene for tjenesten.

Bilag 2: Programmer som omfattes av ytelsene

- Operativsystem (Linux) for tjenermaskin
- DBMS for løsningen Felles lånekort (MySQL)
- Apache webserver
- Perl og php utviklingsverktøy
- Spesialutviklede programmer for Felles lånekort

Bilag 3: Utdypende spesifikasjon av ytelsene

a) Løsningen avtalen omfatter

Ytelsen omfatter drift av løsning for et felles lånerregister utviklet av prosjekt Felles lånekort. Løsningen inneholder en persondatabase og web-service-rutiner for utveksling av persondata med 5 biblioteksystem i bruk i Norge. Løsningen er detaljert beskrevet i [prosjektrapporten](#) for prosjekt Felles lånekort.

Feilretting og løpende vedlikehold dekkes av denne avtalen. Avtalen dekker også sikkerhetskopiering og drift av nettverksforbindelse for tjenermaskin.

Siden løsningen driftes i Leverandørens lokaler, er ikke telefonveiledning eller feilretting over telelinje relevant.

b) Melding av feil

Feil kan meldes av representanter for alle medlemmene av Biblioteksystemleverandørene i Norge, fortrinnsvis på e-post feil@lanekortet.no.

Feilmelding på telefon 33 11 68 00 til Bibliotek-Systemer As er også mulig i arbeidstiden, 08-16. Utenfor denne tid, innenfor kjernetiden, kan feil meldes på 31 30 23 79.

c) Oppetid

Felles lånerregister skal i utgangspunktet være tilgjengelig til enhver tid, men nedetid utenom kjernetiden for nødvendig sikkerhetskopiering eller annet vedlikehold er akseptabelt etter varslings. Løsningen kan påregnes å være utilgjengelig i 5-10 minutter i tidsrommet 02.00-03.00 hver natt for sikkerhetskopiering.

Kjernetid for løsningen er 08.00-20.00 mandag-fredag og 09.00-15.00 på lørdager, helligdager unntatt. I denne tida skal Leverandøren ha personale tilgjengelig for feilmelding og feilretting av alvorlige feil.

I tillegg er systemet innlemmet som en del av Leverandørens generelle vaktordning, hvor det gjennomføres helsesjekk på alle systemer hvert døgn.

Løsningen skal i utgangspunktet også driftes for å være tilgjengelig lørdager 15.00-20.00 og søndager 08.00-20.00, men vaktordninger er ikke påkrevd i disse periodene.

Innenfor kjernetida skal retting av feil som forhindrer bruk av løsningens sentrale funksjonalitet være påbegynt senest 2 timer etter at feilen er meldt og pågå kontinuerlig innenfor kjernetida til feilen er rettet. Feilen skal være rettet senest i løpet av 3 virkedager fra feilen er meldt første gang.

d) Tilgjengelighet

Løsningen skal ha en tilgjengelighet på minimum 99,5 % av kjernetida for løsningen regnet pr kalendermåned.

e) Varsling av nedetid

Nedetid varsles til følgende e-postadresser hos Biblioteksystemleverandørene: support@bibliotekservice.no, laanekortsupport@bibits.no, bibdrift@bibsys.no og lndrift@bibsyst.no.

Det er etablert en egen postalias drift@lanekortet.no som videresender til de forannevnte adresser.

Nedetid i kjernetida skal varsles umiddelbart. Nedetid utenfor kjernetida skal varsles straks. Leverandøren blir kjent med den.

Systemarbeid i kjernetiden skal varsles minst 1 uke før driftsavbruddet. Utenom kjernetida varsles før arbeidet settes i gang.

f) Sikkerhetskopiering

Leverandøren er ansvarlig for sikkerhetskopiering og gjenoppbygging av løsningen fra sikkerhetskopi ved feil. Slik gjenoppbygging skal ikke faktureres.

Løsningen skal kunne gjenoppbygges til status umiddelbart før feilsituasjonen inntraff.

g) Ny funksjonalitet og nye versjoner

Biblioteksystemleverandørene i Norge vil sammen søke ABM-utvikling om prosjektmidler til løpende videreutvikling av løsningen.

Alle avtaleparter, også Leverandøren, garanterer for en ramme på inntil kr 20.000 pr år pr. part til videreutvikling og databasevedlikehold. Videreutvikling og databasevedlikehold faktureres av Leverandøren etter timelister ved kalenderårets avslutning. Timepris for slik videreutvikling er p.t. kr 885 pr time.

Alle endringer skal i prinsippet behandles og avgjøres av alle partene i avtalen i felleskap. Det skal være full konsensus om endringer.

Små løpende justeringer og feilrettinger som ikke har prinsipielle sider eller driftsmessige eller utviklingsmessige konsekvenser for partene kan utføres av Leverandørene uten forutgående drøftelser.

h) Maskinvare

Leverandøren har stilt maskinvare til disposisjon vederlagsfritt, og beholder eiendomsretten til dette utstyret.

Hvis løsningen skal flyttes over til annen driftsenhet, kan leverandøren kreve vederlag for maskinvaren.

Bilag 4: Samlet oversikt over priser og betalingsbestemmelser

Driftstjenestene etter denne avtalen er en del av det etablerte samarbeidet mellom biblioteksystemleverandørene i Norge. Det er derfor avtalt at det ikke knyttes vederlag til tjenestene som reguleres av avtalen.

Bilag 7: Endring forhold til den generelle avtaleteksten

Endring i forhold til kapittel 1.5:

Kapittel 1.5, Kundens plikter, går ut. Kapitlet er ikke relevant for løsningen, da hele løsningen driftes i Leverandørens lokaler.

Endring i forhold til kapittel 7:

Da løsningen driftes i Leverandørens lokaler, har Leverandøren risiko for utstyr og programmer som omfattes av denne avtalen.

Endring i forhold til kapittel 9.5:

Det er ikke avtalt vederlag for denne tjenesteavtalen. De fleste sanksjonene som er nevnt i kapittel 4, er derfor heller ikke relevante. Bestemmelsene om heving etter 9.5 e) gjelder.

Endring i forhold til kapittel 10:

Avtalens kapittel 10 kommer ikke til anvendelse.

Tillegg til kapittel 11:

Felles lånekort skal ha generell release 10. oktober 2005. Drift i henhold til denne avtalen skal derfor starte 10. oktober 2005.

Programvaren som driftes er utviklet av Felles lånekort-prosjektet, som er finansiert med prosjektmidler og felles arbeidsinnsats. Biblioteksystemleverandørene i Norge har derfor sammen eiendomsretten til løsningen.

Ved oppsigelse av denne avtalen, skal Leverandøren bidra til å overføre programvare og kompetanse til evt. ny leverandør slik at driftsavbrudd ved en slik overføring blir minimal.

Leverandøren forplikter seg til å yte inntil 37,5 t konsulentbistand til kompetanseoverføring i forhold til løsning ved en oppsigelse.

Oppsigelse kan først besluttes dersom minst 2/3 av avtalepartene stemmer for oppsigelse. Leverandørens stemme teller med. Hver enkelt leverandør kan i tillegg tre ut av avtalen med samme frister som gjelder for oppsigelse.

Tillegg til kapittel 12:

12.8 Begrensning i markedsføring

Leverandøren skal ikke benytte denne avtalen som markedsføringsargument for sine andre produkter.