



Samningur um hýsingu og rekstur fyrir sveitarfélagið Hornafjörð

1. Umfang samnings

Samningur þessi er gerður á grundvelli örútboðs nr. 21667, „Hýsing og rekstur fyrir Sveitarfélagið Hornafjörður“.

Umfang samnings m.t.t. afnota búnaðar og auðlinda sem og umfang gagnasafna og yfirlit yfir kerfi og þjónustur er að finna í viðaukum samnings þessa.

2. Samningsaðilar

Samningsaðilar eru Advania hf., kt. 590269-7199, Guðrúnartúni 10, 105 Reykjavík, hér eftir nefndur „verksali“ og Sveitarfélagið Hornafjörður kt. 590169-4639, Hafnarbraut 27, 780 Höfn hér eftir nefndur „verkkaupi“. Verksali, telst vinnsluaðili samkvæmt skilningi laga nr. 90/2018 og verkkaupi, Sveitarfélagið Hornafjörður, telst ábyrgðaraðili.

3. Gildistími samnings

Samningurinn tekur gildi við undirritun.

Með töku tilboðs verksala 28.apríl 2022, komst á samningur milli aðila í samræmi við 86. gr. laga nr. 120/2016. Samningur þessi er gerður á grundvelli 5. mgr. 86. gr. laga nr. 120/2016. Á tímabilinu frá töku tilboðs verksala til undirritunar samnings þessa hafa samningsaðilar undirbúið verkefnið m.a. með yfirferð á stöðu gagnasafna og kerfa hjá verkkaupa og gerð sameiginlegs áhættumats vegna verkefnisins.

Fyrir undirritun samnings skal fara fram viðtökuþróf, þar sem raunumhverfi, aðstaða, verklag og skipulag verksala er tekið formlega út af verkkaupa samkvæmt verklagi er verkkaupi leggur til.

Með samningi þessum tekur verksali alfarið yfir ábyrgð á hýsingu og öllum daglegum rekstri vegna verkefnis þessa eins og því er lýst í örútboðsgögnum (sjá fylgiskjal 1) og telst þá vinnsluaðili er varðar hýsingu og rekstur upplýsingakerfa verkkaupa.

Gildistími samnings þessa er frá lokum innleiðingar og úttektar, 1. september 2022 – 31. ágúst, 2025. Mögulegt er að framlengja samninginn til eins árs í senn í tvö skipti þ.a. samningstími sé að hámarki samtals 5 ár.

4. Riftun

Hvorum aðila um sig er heimilt að rifta samningi þessum ef um verulegar vanefndir er að ræða. Riftunin skal vera skrifleg, rökstudd og send gagnaðila með sannanlegum hætti. Riftun skal miðast við næstu mánaðamót eftir að riftunaryfirlýsing hefur verið send. Að öðru leyti gilda almennar reglur kröfuréttarins.

Við riftun samnings skal verksali skila verkkaupa fullkomnu afriti af öllum gögnum hans, afriti af uppsetningu tölvubúnaðar og kerfishugbúnaðar, eigi síðar en sjö dögum eftir að riftun hefur

verið tilkynnt. Þegar verkkaupi hefur sett gögnin upp í nýju umhverfi skal hann staðfesta að verksala sé heimilt að eyða afritum af gögnum sem verksali varðveitir hjá sér. Verksala er óheimilt að eyða gögnum hjá sér fyrr en verkkaupi hefur sent slíka staðfestingu.

5. Greiðslur

Fyrsta mánaðargreiðsla vegna samnings þessa, mun verða að lokinni innleiðingu og viðtökuprófunum í fyrsta lagi eftir 1. september 2022.

Mánaðargreiðslur vegna verkefnisins munu breytast í samræmi við raunverulega notkun verkkaupa á auðlindum og þjónustu. Í upphafi verks, er áætluð notkun verkkaupa á auðlindum vegna reksturs og hýsingar eins og tilgreint er í viðauka VII. Í tilboði verksala, merkt tilboð #22/09, kom fram að heildar mánaðarleg greiðsla er kr. 639.105 (afnot auðlinda og þjónustu, án aukaverka) með VSK miðað við auðlindanotkun sem skilgreind var í útboðsgögnum. Einingaverð tilboðs verksala með afslætti, skulu lögð til grundvallar útreiknuðum mánaðargjöldum, leiðrétt í samræmi við verðlagshækkunar eins og lýst er í útboðsgögnum, sjá fylgiskjal I.

Gefa skal út reikninga í samræmi við ákvæði örútbóðsgagna, sjá fylgiskjal I, Reikningum skal síðan skipta upp í tvennt. Annars vegar vegna afnota verkkaupa af auðlindum, búnaði og aðstöðu verksala, hins vegar vegna vinnu starfsmanna verksala.

Allir reikningar skulu vera nægilega sundurliðaðir og studdir nauðsynlegum fylgiskjöllum s.s. tímaskýrslum starfsmanna, til þess að verkkaupi geti sannreynt þá. Afsláttarprósenta af einingarverði skal koma fram á reikningum.

Verksali skal skipta mánaðargjöldum upp í samræmi við forskrift verkkaupa, þar sem greiðslur tilgreindra þátta falla á mismunandi verkefni.

Reikning v/fyrri mánaðar skal gefa út síðasta dag hvers mánaðar.

Gjaldldagi kröfunnar skal vera 30 dögum eftir útgáfudag reiknings og eindagi sama dag.

Verksala er óheimilt að reikningsfæra fyrir þjónustu sem er eldri en 60 daga nema að fengnu samþykki verkkaupa.

6. Breytingar á umfangi samnings

Verkkaupa er heimilt að óska eftir breytingum á umfangi samnings, s.s. að auka við minni sýndarþjóna, fjölga eða fækka sýndargjörfum og/eða sýndarþjónum, bæta við viðfangskefum í hýsingum eða fækka slíkum kerfum.

Verkkaupi skal óska eftir breytingunni á rekjanlegan máta, t.d. í tölvupósti. Greiðslur munu breystast í samræmi við gjaldskrá og einingarverð verksala, sjá fylgiskjal III.

7. Endurskoðun samningsfjárhæða

Verksala er heimilt að óska eftir breytingum á samningsfjárhæðum og boðnum einingaverðum í samræmi við hækkun neysluvísitölu annars vegar og launavísitölu hins vegar. Vægi vísitalna skal vera launavísitala 70% en neysluvísitala 30%. Vísitölubreytingar taki gildi í lok fyrsta rekstrarárs, þ.e. í lok ágúst 2023. Neysluvísitala Hagstofunnar í ágúst 2022 skal vera grunnur fyrir mögulegar hækkanir. Þannig verður rekstrarkostnaður á föstu verðlagi út árið 2022 og til 1. september 2023. Verksala væri þannig heimilt að óska eftir verðbreytingu vegna ársins 2022 um sem nemur hækkun vísitölu á tímabilinu ágúst 2022 til ágúst 2023.

Samningsfjárhæð er jafnframt heimilt að endurskoða í samræmi við skilmála rammasamnings útboðs, en þar segir:

Jafnframt skal bjóðandi bjóða „almennan afslátt af þeirri þjónustu sem fellur innan skilgreindra flokka“, þ.e. ef úrval flokkanna breytist á samningstíma. Samningur skal síðan vera á því formi að þessi fasti afsláttur, hvort sem að hann tengist flokkum eða er almennur, reiknist af lægsta gildandi verðlistaverði bjóðanda á hverjum tíma. Allt úrval bjóðanda fellur undir ramma-samninginn, þ.e. öll kaup opinberra aðila á þeirri þjónustu sem fellur undir þetta útboð hjá samningsaðilum falla undir þennan rammasamning.

Tilboð skulu innihalda allan kostnað og gjöld, hverju nafni sem þau nefnast. Tilboðsfjárhæðir skulu vera án virðisaukaskatts og með afslætti.

Komi í ljós á samningstíma að bjóðandi hafi ekki veitt umsaminn afslátt til verkkaupa mun bjóðandi verða krafinn um leiðréttingu allt aftur til upphafs samningsins. Það er á ábyrgð bjóðanda að gæta þessa og er ekki skilyrði að verkkaupi taki fram að hann sé að kaupa samkvæmt rammasamningi.

Óheimilt er að breyta almennum verðlista til stofnana nema sú breyting eigi við til allra viðskiptavina bjóðanda.

Ríkiskaup áskilja sér rétt til að óska eftir nýjum verðlista frá samningsaðilum á meðan rammasamningur er í gildi.

Um framkvæmd verðbreytinga gildir almennt, að ósk frá seljendum komi fyrir 10. hvers mánaðar og taki gildi 15. hvers mánaðar.

8. Framsal

Aðila er óheimilt að framselja réttindi og skyldur á grundvelli samningsins nema að fengnu skriflegu samþykki gagnaðila.

9. Fylgigögn og viðaukar þessa samnings

- I. Örutboðslýsing nr. 21667 og viðaukar á vegum Ríkiskaupa.
- II. Fyrirspurnir og svör örutboðs nr. 21667.
- III. Tilboð verksala #22/09 við örutboðslýsingu nr. 21667 á vegum Ríkiskaupa.
- IV. Kerfishandbók vegna verkefnis þessa ásamt viðaukum. Útgáfa 1, dags. 15.ágúst 2022. Það skal áréttað að kerfishandbók, er lifandi skjal og er hún yfirfarin og uppfærð eftir þörfum.
- V. Sundurliðun og verðlisti vegna tilboðs verksala
- VI. Samningsviðauki vegna upplýsingaöryggis
- VII. Upphafleg notkun verkkaupa á auðlindum vegna hýsingar og reksturs

VIII. Sérþækir þjónustubættir

10.Þjónusta

Verksali skal veita verkkaupa þjónustu í samræmi við kröfur útboðsgagna. Sér í lagi leggur verkkaupi ríka áherslu á þætti sem tilgreindir eru í viðauka VIII, Sérþækir þjónustubættir,.

11.Trúnaður

Samningur þessi, innihald hans og fylgiskjöl er háð trúnaði á milli samningsaðila þar til um annað er samið sérstaklega. Öll gögn og upplýsingar sem þjónustusali verður vísari um þjónustukaupa og skjólstæðinga hans skal vera trúnaðarmál þeirra á milli. Þjónustukaupi skal á sama hátt gæta fyllsta trúnaðar um gögn og upplýsingar er varða þjónustusala. Upplýsingar skal aðeins nota í þeim tilgangi sem þær voru fengnar og að því marki sem nauðsynlegt er við framkvæmd samnings þessa.

Aðilar skuldbinda sig til að ljóstra ekki upp trúnaðarupplýsingum sem þeir hafa móttengið frá gagnaaðila, þ.m.t. upplýsingum um stjórnunarlegar, fjárhagslegar eða tæknilegar aðstæður gagnaðila, aðrar aðstæður varðandi rekstur, viðskipti eða atriði sem ætla má að teljist trúnaðarupplýsingar, sem halda ber leyndum.

Starfsfólk verksala sem að verkefni þessu kemur skal undirrita sérstakar trúnaðaryfirlýsingar sem skulu vera í vörslu verkkaupa.

Verksali skal verja kerfi og gögn verkkaupa í samræmi við lýsingar fylgiskjala samnings þessa. Umgengi um kerfi og gögn verkkaupa skal ávallt vera samkvæmt skjalfestu verklagi í kerfishandbók. Ef upp koma vafaatriði skal það formlega tekið upp við ábyrgðaraðila.

Verksali staðfestir að hann starfar samkvæmt ákvæðum laga og reglna um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga.

Þagnarskylda skal gilda áfram eftir að gildistíma samnings lýkur.

Trúnaðarskyldan víkur ef önnur ákvæði laga kveða á um að skylt sé að afhenda gögn.

12.Reglubundnar úttektir verkkaupa

Verksali skal heimila og aðstoða við reglubundnar úttektir verkkaupa á umhverfi verksala sem og regluverki verksala, til að staðfesta að allar þær skuldbindingar sem samningur þessi leggur á herðar aðilum, séu uppfylltar.

13.Frávik og öryggisbrot

Komi upp frávik í rekstri kerfa og/eða gagnasafna verkkaupa hjá verksala, skal sá er verður var við frávikið, tilkynna það til tengiliðar verkkaupa. Skal tengiliður meta hvort tilkynna þurfi um frávikið til eftirlitsvalds. Hann skal jafnframt kanna hvort gera þurfi frekari ráðstafanir til að tryggja öryggi gagna og kerfa.

Sé um öryggisbrot að ræða sem kann að hafa áhrif á réttindi og/eða frelsi einstaklings skal verkkaupi tilkynna skráðum einstaklingi um brotið án ótilhlýðilegar tafar.

14.Ný verkefni

Ef upp koma ný verkefni sem verkkaupi vill fela verksala að vinna samkvæmt samningi þessum, skal meta áhrif slíkra verkefna á vernd persónuupplýsingar. Sé vinnslan talin hafa mikla áhættu í för með sér skal ábyrðgaraðili hafa samráð við eftirlitsyfirvaldið áður en vinnsla hefst.

15.Reglubundin yfirferð á samningi og samningsgögnum

Aðilar skulu funda á reglubundnum samráðsfundum þar sem farið er yfir samninginn og efndir hans. Á slíkum fundum skal fara yfir öll skráð frávik og leita leiða til úrbóta sé þess þörf. Uppfæra skal kerfishandbók eftir því sem breytingar verða á stöðu kerfa og gagna verkkaupa, starfsfólks verkkaupa og verksala.

Verksali skal ætíð tryggja að sem fæstir starfsmenn sínir hafi aðgang að kerfum og gögnum verkkaupa og skulu aðilar fara yfir lista yfir þá starfsmenn á samráðsfundum, til að tryggja að einungis þeir sem nauðsynlega þurfa á aðgangi að halda, séu með slíkan aðgang í gildi.

16.Vanefndir

Verksali skal í einu og öllu rækja samningsskyldur sínar í samræmi við ákvæði útboðs- og samningsgagna. Vanefni hann þær, er verkkaupa heimilt að fella niður greiðslur eða beita öðrum lögformlegum vanefndaúrræðum.

Sé um alvarlegar vanefndir að ræða s.s. alvarlegar og/eða ítrekaðar rekstrartruflanir, er verkkaupa heimilt að rifta samningi með 30 daga fyrirvara.

Verði verkkaupi fyrir tjóni af völdum vanefnda verksala er verksali að fullu ábyrgur fyrir bótum vegna þessa samkvæmt ákvæðum skaðabótalaga.

Leiti verksali nauðasamninga, greiðslustöðvunar eða sé úrskurðaður gjaldþrota, eða er andlag árangurslauss fjárnáms getur verkkaupi án frekari fyrirvara sagt rekstrarsamningi upp.

Verði um ítrekaðar eða stórfelldar vanefndir af hálfu verksala að ræða getur verkkaupi sagt upp rekstrarsamningi fyrirvaralaust.

Ekki er gert ráð fyrir sérstökum tafa- eða vanefndabótum vegna samnings en vísað er til almennra lagaákvæða auk ákvæða um riftun samnings milli aðila.

17.Greiðslustöðvun og gjaldþrot

Ef til greiðslustöðvunar eða gjaldþrots kemur hjá aðilum samnings þessa fellur samningurinn sjálfkrafa úr gildi. Verksala skal óheimilt að eyða gögnum og/eða kerfum verkkaupa nema gegn skriflegri staðfestingu verkkaupa.

18.Lög og reglur

Um samning þennan gilda ákvæði laga um samningsgerð, umboð og ógilda löggæringa nr. 7/1936. Stangist texti samnings þessa á við lögin, víkur textinn.

Húsnæði verksala skal vera í samræmi við íslensk lög og reglur hverju sinni.

Verksali skal lúta í einu og öllu ákvæðum íslenskra laga og reglugerða.

Sveitarfélagið Hornafjörður – Samningur um hýsingu og rekstur

Verksali gerir sér grein fyrir því að gögn og upplýsingar verkkaupa flokkast í mörgum tilvikum sem viðkvæmar persónuupplýsingar í skilningi laga nr 90/2018. Verksali staðfestir með undirritun samnings þessa að hann uppfyllir þau skilyrði sem vinnsluaðilar skulu uppfylla skv. lögum nr. 90/2018 og reglum Persónuverndar, nú 299/2001.

19.Ágreiningsmál

Komi upp ágreiningsmál vegna verkefnis sem útboð þetta tekur til á samningstíma, skulu aðilar hvor um sig tilnefna einn aðila, sem í sameiningu skulu leitast við að leysa úr slíkum ágreiningi.

Fáist ekki úrlausn ágreiningsmála með þessum hætti, skal vísa ágreiningnum til Héraðsdóms Reykjaness.

Reykjavík, xx. maí 2022

F.h. Verksala

F.h. Verkkaupa

Vottar að rétttri dagsetningu og undirskrift:



Útboðsskjal
14.6.2022

Rekstraraðili innkaupa

Ríkiskaup
Enisa Cardaklija

Innkaup

Örútbóð vegna hýsingar og reksturs fyrir
Hornafjarðarbæ
21667
Birt 28.3.2022 13:42
Lokatilboðsdagur: 12.4.2022 11:00

Skýringar

 Textinn er innifalinn í auglýsingunni

 Textinn er innifalinn í sérgreiningunni

 Textinn verður hluti samningsins

 Textinn verður birtur í efnisskrá samningsins

 Textinn/spurningin inniheldur kröfur sem þarf að uppfylla

 Textinn/spurningin inniheldur ESPD kröfur

 Spurningin er vegin og tekin með í matið

 Spurningin er vegin og tekin með í matið

 Spurningin er lögð fram í upplýsingaskyni eingöngu

 Þessari spurningu svarar kaupandinn

 Spurningin er merkt fyrir sérstaka eftirfylgni

1. Örútbóðsgögn

1.1 Almenn lýsing

Ríkiskaup fyrir hönd Sveitarfélags Hornafjarðar kt.5901694639 óskar eftir tilboði í hýsingu og rekstrarþjónustu fyrir miðlægan rekstur upplýsingakerfa og umhverfi, sem og þjónustu vegna þeirra þátta er fram koma í gögnum þessum. Um er að ræða örútbóð innan rammasamnings **RK 03.06** Hýsing og rekstrarþjónusta, flokki **A.2** Hýsingarþjónusta, á grundvelli rammasamningsútbóðs nr. 20114 og gilda ákvæði þess nema annað sé tekið fram í örútbóðslýsingu þessari.

Hlekkur á örútbóðslýsingu þessa verður sendur í tölvupósti til eftirfarandi seljenda í flokki A.2. í rammasamningnum:

- Advania ehf.
- Opin Kerfi hf.
- Origo ehf.
- Sensa hf.
- TRS ehf.
- VS tölvuþjónusta ehf.
- Þekking - Tristan ehf.

Samið verður við einn aðila skv. valforsendum útbóðslýsingar til þriggja (3) ára með framlengingarheimild í eitt (1) ár tvisvar (2) sinnum. Kostnaðaráætlun verður birt við opnun tilboða. Kaupandi mun hafna öllum tilboðum sem eru yfir kostnaðaráætlun en áskilur sér þó rétt til að taka tilboðum sem eru yfir kostnaðaráætlun að því gefnu að honum takist að útvega fjármagn sem upp á vantar.

1.1.1 Um verkefnið

Óskað er eftir tilboðum í rekstur og hýsingu eins og nánar er lýst í örútboðsgögnum þessum. Útvegun grunnbúnaðar og rekstur og þjónusta við kerfi og umhverfi verkkaupa.

Umfangi rekstursins er lýst í útboðsgögnum þessum.

Gerðar eru sömu kröfur til aðstöðu og skilgreindar voru í rammasamningsútboði Ríkiskaupa nr. 20114, um hýsingar- og rekstrarþjónustu. Verksali skal hafa vottun í samræmi við ÍST 27001:2013 og skal umfang vottunar (scope) ná a.m.k. til hýsingarrýma og þjónustu.

Hlutverk verksala er að sjá um rekstur, uppfærslur og öryggi grunnkerfa eins og lýst er í útboðslýsingu. Tryggja uppitíma grunnkerfa. Veita tölvudeild verkkaupa aðgang að umhverfinu og þjónusta og aðstoða deildina við verkefni sín.

Verkkaupi er ekki með tölvudeild og mun nýta krafta verksala til að þjónusta notendur sína eins og lýst er í örútboðsgögnum, sér í lagi viðaukum II og III. Verkkaupi mun sjá um samninga og samskipti við alla birgja á þessu sviði. Vera stefnumótandi og greinandi aðili sem stýrir samskiptum vegna vél- og hugbúnaðarkerfa sem bæjarfélagið rekur á hverjum tíma. Verkkaupi mun jafnframt stýra aðgangi notenda að kerfum sínum.

1.1.2 Yfirlit

Umsjónaraðili útboðs hefur skipulagt eftirfarandi tímasetningar fyrir örútboðsferlið (dagsetningar geta breyst).

Kynningarfundur/Vettvangsskoðun	Verður ekki haldinn
Lokadagsetning fyrirspurna og athugasemda frá bjóðendum.	05.04.2022
Svarfrestur fyrirspurna	8.04.2022
Tilboðsfrestur	12.04.2022 kl.11:00
Opnun tilboða	12.04.2022 kl.11:01
Samningstími	Þrjú (3) ár með framlengingarheimild tvisvar (2) sinnum eitt (1) ár í senn.
Gildistími tilboðs / frestur til að taka tilboði	24.05.2022.
Afhendingartími boðinar þjónustu	1. júlí 2022

1.1.3 Samningi skipt í hluta

Örutboði er ekki skipt í hluta.

1.1.4 Frávikstilboð

Frávikstilboð eru ekki heimil.

1.2 Almennir skilmálar

Í þessum kafla er fjallað um almenna útboðsskilmála og reglur sem um örútboðið gilda

1.2.1 Samskipti á tilboðstíma

Ef bjóðandi/páttakandi hefur spurningar eða athugasemdir skulu þær sendar í gegnum Tendsign-útboðskerfið.

Óski bjóðandi eftir nánari upplýsingum eða frekari skýringum á útboðsgögnum, hann verður var við ósamræmi í þeim sem getur haft áhrif á tilboðsinnihald og tilboðsfjárhæðina eða hann hefur athugasemdir við gögnin er bjóðandi hvattur til að senda Ríkiskaupum skriflega fyrirspurn eða athugasemd inni í útboðskerfinu eins snemma á tilboðstímanum og tök eru á, þó eigi síðar en á þeim degi sem gefinn er upp í kafla um mikilvægar dagsetningar. Svör við fyrirspurnum verða birt í útboðskerfinu. Þetta fyrirkomulag er til að tryggja gegnsæi og allir bjóðendur fái sömu upplýsingar á sama tíma.

Öll samskipti við kaupanda og bjóðendur á útboðstíma varðandi þetta útboð eru í höndum Ríkiskaupa. Víki bjóðendur frá þessu eiga þeir á hættu að tilboði þeirra verði vísað frá.

1.2.2 Afhending tilboða

Tilboði skal skila rafrænt í [útboðskerfinu](#).

Tilboð skulu sett fram með þeim hætti sem lýst er í útboðskerfinu og í samræmi við skilmála útboðs. **Bjóðandi fær staðfestingarpóst þegar hann hefur skilað tilboði.** Ef enginn póstur berst, hefur afhending ekki tekist. Bjóðendur skulu í þeim tilfellum leita til Mercell þjónustuaðila TendSign án tafar. Hægt er að ná í Mercell þjónustuaðila TendSign í síma 0771440200 (sænskt símanúmer) og í tölvupóst tendsignsupport@mercell.com. Bjóðandi ber ábyrgð á að tilboð berist innan tilskilins frests og eru því hvattir til að hefja tímanlega vinnu við að skila inn tilboðum.

Bjóðanda er bent sérstaklega á að gæta að eldveggjum og öðru sem gæti hindrað að tilboð berist í tæka tíð. Álag sem getur verið á rafræna kerfinu fyrir bjóðanda ekki ábyrgð á að rafrænum skilum sé fullnægt innan frests.

1.2.3 Framsetning tilboðs

Tilboð telst vera skuldbindandi þegar því hefur verið skilað í útboðskerfinu. Tilboð skal lagt fram af aðila innan fyrirtækisins sem hefur skv. lögum og skipulagi fyrirtækisins heimild til að skuldbinda það. Ef ósamræmi eða reiknivillur eru í tilboði, er Ríkiskaupum heimilt að miða við það einingarverð sem fram kemur á tilboðsblöðum ef villa er augljós og leiðrétting raskar ekki jafnræði bjóðenda.

Athygli er vakin á að rafræn heiti skjala mega ekki innihalda sértákn, svo sem % & ? o.s.frv.

Hvert skjal má ekki vera stærra en 50 mb.

Athygli er vakin á að skjöl sem varða óundanþægar "SKAL" kröfur skulu ekki vera lagðar fram með tilboði á .xml formi

1.2.4 Framlenging á gildistíma tilboða

Þegar kaupanda er ekki unnt að taka afstöðu til tilboða innan tilboðsfrests er heimilt að óska eftir því að bjóðendur framlengi tilboð sín. Framlenging skal aðeins vara í skamman tíma. Heimilt er að óska eftir því, eftir að tilboðsfrestur hefur runnið út, að bjóðendur lýsi því yfir að tilboð þeirra haldi gildi sínu, þó aðeins í mjög skamman tíma, sbr. 4. mgr. 86. gr. laga um opinber innkaup nr. 120/2016.

1.2.5 Afturköllun tilboða

Á tilboðstíma getur bjóðandi hvenær sem er dregið tilboð sitt til baka, breytt tilboði sínu og skilað aftur. Kerfið staðfestir með tölvupósti þegar tilboði hefur verið skilað.

Hafi tilboð ekki verið afturkallað telst það vera skuldbindandi.

1.2.6 Opnun tilboða

Þar sem um er að ræða rafrænt útboð verður ekki haldinn eiginlegur opnunarfundur þar sem bjóðendur geta verið viðstaddir.

Eftir að tilboð eru opnuð er birt [opnunarskýrsla](#) á vef Ríkiskaupa.

Upplýsingar sem koma fram í opunarskýrslu eru að lágmarki eftirfarandi eftir því sem við á sbr. 65. gr. OIL:

- a. Nafn bjóðanda
- b. Heildartilboðsupphæð

Ekki er tekið við tilboðum eftir að tilboðsfresti lýkur, hvort sem er með rafrænum hætti eða bréflega.

Bjóðendur eru því hvattir til að skila tilboðum tímanlega og skila inn tilboðum áður en tilboðsfrestur rennur út. Hvorki kaupandi, Ríkiskaup eða aðrir bjóðendur geta séð tilboð bjóðenda inni í Tendsign fyrr en tilboðsfrestur rennur út.

Framsetning opunarfundargerðar skv. 65. gr. OIL er með fyrirvara um að ekki hefur verið tekin afstaða til gildis tilboða og mat á þeim á eftir að fara fram.

1.2.7 Frávísun tilboða

Ríkiskaup áskilja sér rétt til að vísa frá óskýrum tilboðum sem innihalda ekki þær upplýsingar sem krafist er í örutboðsgögnum.

1.2.8 Tilkynning um val og töku tilboðs

Ríkiskaup munu tilkynna um val tilboðs og veita 5 daga biðtíma, sbr. 86. gr. OIL frá deginum eftir að tilkynning skv. 1. og 2. mgr. 85. gr. telst birt.

Tilboð verður samþykkt endanlega með skriflegum hætti innan gildistíma tilboða sbr. skilmála útboðs og er þá kominn á bindandi samningur á grundvelli útboðsgagna og tilboðs bjóðanda.

Ef tilboði verður tekið er kominn á bindandi samningur á grundvelli útboðsgagna og tilboðs bjóðanda.

1.3 Tækniröfur

1.3.1 Almenn verkefni bjóðanda



Bjóðandi skal geta framkvæmt að lágmarki eftirfarandi þjónustupætti:

- Rekstur stýrikerfa miðlara
- Rekstur kerfa verkkaupa
- Afritun af staðværum (local) netþjóni verkaupa
- Vöktun netþjóna, bæði viðfangs- og gagnasafnsþjóna
- Afritun gagna, vörslu og prófun afrita
- Að tryggja öryggi gagna og kerfa verkkaupa í samræmi við kröfur útboðsgagna
- Miðlægar vírusvarnir.
- Eldveggi og eldveggjaþjónustu v. miðlægra lausna og búnaðar. Innra net verkkaupa skal varið með eldvegg sem styður algengustu innbrotsvarnir (intrusion detection and prevention).
- Þjónusta við VPN tengingar.
- Aðstoð við uppsetningu reglubundinna útgáfa og leiðréttingarútgáfa af kerfum sem verksali hýsir og rekur

Ofangreindur listi er ekki tæmandi listi fyrir þjónustupörf verkkaupanda. Bjóðendur skulu tilgreina aðra mjögulega þjónustupætti sem í boði eru fyrir kaupanda með því að skila inn viðhengi hér að neðan.

- a. Þjónusta við notendur verkkaupa v. rekstrarmála og/eða vandamála sem upp kunna að koma við notkun tölvukerfa og/eða búnaðar, óski verkkaupi sérstaklega eftir slíkri aðstoð.
- b. Aðgangur að þjónustuborði verksala þar sem notendur verkkaupa geta fengið almenna aðstoð vegna lausn vandamála
- c. Þjónusta við starfsmenn verkkaupa sem og samstarfsaðila sem koma að rekstri og stýringum hugbúnaðarkerfa og/eða þjónusta sem keyra í umhverfi verkkaupa.

- d. Verkaupi skal hafa aðgang að þjónustuborði verksala og geta óskað eftir úrlausn vandamála sem upp kunna að koma við notkun hans á búnaði og/eða kerfum í hýsingu hjá verksala.
- e. Verkkaupi skal hafa aðgang að verkbeiðnakerfi verksala vegna þjónustubeiðna og geta stofnað til þjónustu og/eða fylgst með framgangi þjónustuverka.
- f. Aðgangur skal vera að verk-/þjónustubeiðnakerfi í gegnum síma, tölvupóst og/eða veflausn.
- g. Viðbragðstími þegar óskað er eftir tæknideildarþjónustu vegna alvarlegra tilvika skal vera undir 10 mín.
- h. Viðbragðstími þegar óskað er eftir tæknideildarþjónustu vegna almennra tilvika skal vera undir 2 klst.
- i. Verksali heimilar verkkaupa sérstakar árlegar öryggisúttektir á rekstri, aðstöðu, verklagi og húsnæði.
- j. Ekki er gert ráð fyrir að verksali byggi þjónustu sína á undirverktökum, en hyggist verksali nýta slíka þjónustu á verk tíma skal það háð samþykki verkkaupa á hverjum tíma og undirverktakar skulu uppfylla sömu kröfur og gerðar eru til verksala í útboðsgögnum þessum.
- k. Bjóðendur skulu staðfesta að þeir hafi útfært neðangreinda ITIL ferla í gæðahandbók sinni:

Access & Identity Management
Change Management
Compliance Management
Incident Management
Problem Management
Release & Deployment Management
Request Fulfillment
Risk Management
Security Management
Service Asset & Configuration Management
Service Catalogue Management

Bjóðandi skal geta framkvæmt önnur verkefni sem lýst er í útboðsgögnum þessum.

- a. Bjóðandi skal leggja fram yfirlit yfir ITIL ferla sem eru innleiddir og í notkun hjá bjóðanda.

Viðhengi



- b. Bjóðandi skal leggja fram yfirlit yfir aðra þjónustubætti sem hann býður og telur mikilvæga.

Viðhengi



1.3.2 Rekstur miðlara

Rekstur á miðlurum (netþjónum) og stýrikerfum þeirra skal að lágmarki fela í sér:

- Daglegan rekstur og viðhald miðlægs vélbúnaðar
- Daglegan rekstur grunnkerfa óháð því hvaða stýrikerfi og lausnir keyra á miðlurunum (netþjónum), þ.m.t. reglulegt viðhald. Til grunnkerfa teljast stýrikerfi ásamt afritunar- og vöktunarhugbúnaði
- Fyrirbyggjandi aðgerðir (e. preventive maintenance) með reglubundnum uppfærslum
- Reglubundnar uppfærslur á viðföngum sem eru í veittri þjónustu hjá bjóðanda. Allt samkvæmt samþykktu verklagi
- Almenn eftirlit með búnaði og umhverfi verkkaupa
- Almenn þjónusta við verkkaupa allan samningstíma

1.3.3 Staðsetning gagna og búnaðar

Allur búnaður sem bjóðandi notar til hýsingarinnar skal vistaður í hýsingarsal á Íslandi. Öll gögn verkkaupa skulu hýst þar.

1.3.4 Öryggisvarnir



Verkkaupi leggur áherslu á að í tengibúnaði séu eiginleikar til verndar gegn utanaðkomandi ógnum. Til dæmis skulu vera til staðar varnir í beinum (intrusion detection and prevention). Bjóðandi skal lýsa fyrirkomulagi sínu hvað þessa þætti varðar.

Bjóðandi skal skila lýsingu á öryggisvörnum og tilgreina helstu varnir sem hann mun setja upp í þessu sambandi.



Viðhengi

1.3.5 Afritun

Aðilar skulu skilgreina afritun sameiginlega, hvernig afrit eru tekin og prófuð reglulega en almennar prófanir á afritun skulu þó ekki unnar sjaldnar en árlega.

Allur kostnaður við afritun og prófun afrita skal innifalinn í tilboði bjóðanda.

1.3.6 Neyðaráætlun (viðbragðsáætlun)



Samningsaðilar skulu skilgreina sameiginlega viðbragðsáætlun (neyðaráætlun) vegna endurgangsetningar (neyðargangsetningar) allra mikilvægra kerfa og prófa hana a.m.k. einu sinni áður en hýsing er formlega hafin. Sameiginlegar neyðaráætlanir skulu vera tilbúnar 15. desember n.k.

a. Bjóðandi skal staðfesta að ofangreind krafa sé uppfyllt.



Já/Nei. *Já er krafist*

b. Bjóðandi skal tilgreina helstu þætti í slíkri viðbragðsáætlun.



Viðhengi

1.3.7 Högun innra nets



Tryggt skal að högun innranets bjóðanda fyrir kerfin sé í samræmi við rekstrarkröfur kerfanna.

Til staðar skal vera aðalvélsalur sem er speglaður á staðnum. Að minnsta kosti í 100km fjarlægð (miða skal við beina loftlínu) skal vera heitur vélsalur sem getur tekið yfir 60 mínútum eftir að aðalsalur hefur farið niður.

Að lágmarki þarf að hafa tvær aðskildar nettengingar milli vélsala sem hýsa kerfisbúnað.

Bjóðandi skal staðfesta ofangreint fyrirkomulag á vélasölum.



Já/Nei. *Já er krafist*

1.3.8 Skjölun kerfishögunar



Kerfishögun vegna verkefnis þessa skal vera ítarlega skjöluð. Til staðar skal vera sérstök rekstrarhandbók sem lýsir stöðu umhverfis og kerfa á hverjum tíma. Bjóðandi skal tryggja að handbók þessi, sem og aðrar lýsingar á umhverfi og kerfum, sé uppfærð samdægurs.

Þar skulu að auki vera ítarlegar lýsingar á verklagi vegna rekstursins sem og samskiptum aðila. Sýnishorni af lýsingu v. sambærilegra mála skal skilað með tilboði.

Handbók þessi skal ætíð aðgengileg verkkaupa.

Bjóðandi skal leggja fram sýnishorn af slíkri skjölun.

Viðhengi



1.3.9 Kerfishandbók



Til að tryggja skýra mynd af kerfunum og virkni þeirra skal bjóðandi halda sérstaka kerfishandbók þar sem haldið er utan um skjölun og lýsingar sýndarumhverfis, vélabúnaðarumhverfis, tenginga, samskipti við verkkaupa og fulltrúa hans, afritun og prófuna afrita, sem og aðra þætti sem tilheyra rekstir kerfisins og nauðsynlegt þykir að skjala. Kerfishandbók skal uppfærð samdægurs og ætíð sýna raunverulega stöðu þeirra þátta sem hún lýsir.

Hugsanlega er hluta ofangreindra þátta lýst í skjölun kerfishögunar (sjá 1.3.8)

Heimilt er að halda eina rekstrar- og/eða kerfishandbók sem nær til allra þessara þátta.

Verkkaupi skal hafa aðgang að nýjustu útgáfu kerfishandbókar á hverjum tíma.

Þar skulu að auki vera ítarlegar lýsingar á verklagi vegna rekstursins sem og samskiptum verkkaupa og bjóðanda.

Bjóðandi skal leggja fram drög eða sýnishorn kerfishandbókar.

Viðhengi



1.3.10 Þekking starfsmanna



Bjóðandi skal tryggja að starfsmenn hans hafi næga þekkingu og leiðbeiningar til að vinna markvist að úrlausn rekstrarvandamála sem upp koma. Hann skal tilnefna aðila sem þekkja vel til umhverfis verkkaupa á hverjum tíma.

Sér í lagi á högun umhverfis og virkni þ.e. viðbrögð við rekstrartruflunum séu í samræmi við mikilvægi kerfa högun þeirra og umhverfis. Jafnframt skal hann tryggja þekkingu starfsmanna sinna sem að verkinu koma á greiningu á stöðu og innihaldi færsluskráa (logga) sem skýra rekstur og rekstrarástand kerfa.

Bjóðandi staðfestir vilja til að byggja upp þekkingu starfsmanna á umhverfi og kerfum verkkaupa.

Já/Nei. Já er krafist



1.3.11 Afköst diskstæða

Diskstæður sem gögn verkkaupa eru vistuð á skulu uppfylla þá kröfu að afköst séu að lágmarki 1.000 IOPS. Jafnframt skal verkkaupi eiga þess kost að setja allt að 500 GB á enn hraðvirkari stæðu eða um 1.400 IOPS.

1.3.12 Tengingar bjóðanda

Umhverfi bjóðanda skal tengt umheiminn (þ.e. ytri net, þ.m.t. umhverfi verkkaupa) með a.m.k. 2 x 1Gbit tengingum.

Umræddar tengingar skulu vera frá tveimur mismunandi fjarskiptabirgjum og komi inn í salinn/hýsingaraðstöðuna á tveimur aðgreindum stöðum.

1.3.13 Stjórnstöð fyrir samstilltar aðgerðir í neyð



Bjóðandi skal tilgreina lykilstarfsmenn sem geta tekið þátt í störfum sérstakar stjórnstöðvar (War

room) komi upp neyðartilvik. Verkkaupi auk samstarfsaðila hans munu eiga fulltrúa í verkefninu. Fulltrúar stjórnstöðvar skulu geta brugðist við innan 30 mínútna og komið saman á fund til að ræða stöðu, greina vandamál og útfæra lausnir. Sérstakt verklag verður skilgreint af aðilum við upphaf verksins (sjá Sérstakar verklagsreglur, lið 1.3.14).

Tilgreindir lykilstarfsmenn.

Textareitur



1.3.14 Sérstakar verklagsreglur



Bjóðandi skal hafa útfært sérstakar verklagsreglur vegna neðangreindra þátta og skal sýnishorn þeirra liggja fyrir með tiboði:

- Reglubundnar prófanir á gallapolni kerfa.
- Viðhald rekstrarhandbóka.

Bjóðandi skal leggja fram yfirlit/sýnishorn v. verklagsreglna er lúta að ofangreindum þáttum.

Viðhengi



1.3.15 Verkáætlun



Bjóðandi skal skila ítarlegri verkáætlun þar sem fram kemur hvernig staðið verður að uppsetningu umhverfis fyrir verkkaupa.

Bjóðandi skal leggja fram verkáætlun.

Viðhengi



1.3.16 Rafrænt eftirlit með umhverfi

Kerfi og umhverfi skulu vera í stöðugu rafrænu eftirliti þannig að boð berist um óeðlilega stöðu á auðlindum eða stöðu kerfanna.

Sér í lagi skal fylgast með álagi á örgjörva, nýtingu á innra minni, lykilþætti í umhverfi gagnasafna sem og álagi á nettengingar.

1.3.17 Aðgangur vottaðra samstarfsaðila

Samstarfsaðilar verkaupa, sem skilgreindir verða í samningi aðila, skulu hafa 24/7 aðgang að tilteknum/tilgreindum þjónum verkkaupa vegna innleiðingar og reksturs kerfa verkaupa. Um aðgang þeirra skulu gilda skriflegar verklagsreglur.

1.3.18 Tengingar annarra þjónustuaðila við umhverfi verkaupa

Það er nauðsynlegt að aðrir verktakar sem vinna með verkkaupa geti tengst inn á kerfi verkaupa, inn í umhverfið. Verksali skal sjá um almenna þjónustu við slíka aðila vegna tengingar við umhverfi verkaupa. Hér er átt við aðstoð við auðkenningu í upphafi og utanumhald yfir þá aðila sem hafa slíkar heimildir til tenginga. Skilgreindar verða formlegar verklagsreglur sem ná yfir þennan þátt.

1.3.19 Reiknivél vegna kostnaðar við hýsingu



Verksali skal bjóða uppá reiknivél vegna kostnaðar og/eða kostnaðarbreytinga. Verkkaupi skal geta kallað fram núverandi stöðu á auðlindanotkun í reiknivélina og gert breytingar til að kanna hvernig kostnaður myndi breytast m.v. breyttar forsendur og breytta auðlindanotkun.

Verksali staðfestir að reiknivél sé til staðar.

Já/Nei. **Já er krafist**



1.4 Valforsendur

Í örútbóði þessu verður hagkvæmasta tilboð valið á grundvelli verðs og gæða. Verð gildir 80% og gæði 20% skv. heimild í rammisamningi.

Gefin verða allt að 20 stig fyrir gæði og 80 stig fyrir lægsta heildartilboðsverð.

Heildartilboðsverð skal innihalda allan kostnað við hýsingu gagna og kerfa og aðra þjónustu sem lýst er í örútbóðsgögnum þessum í þrjú ár auk stofnkostnaðar.

Stofnkostnaður er allur kostnaður við uppsetningu umhverfis verkkaupa, þjónusta sem og vegna samskipta við verkkaupa og/eða samstarfs- og þjónustuaðila hans vegna uppsetningar umhverfis og/eða annarra stofnkostnaðarpátta.

Mánaðarlegur rekstrarkostnaður er allur kostnaður vegna þjónustu starfsmanna verksala við starfsmenn eða verktaka verkkaupa, notendur kerfa (áréttað að slík þjónusta er jafnan framkvæmd af starfsfólki verkkaupa), samstarfs- og þjónustuaðila verkkaupa. Jafnframt fellur afritun sem og öll notkun á auðlindum verksala undir mánaðarlegan rekstrarkostnaðar, þ.e. notkun á búnaði, sýndarþjónum, sýndargjörvum, innra minni, diskrymi, niðurrhali, kerfishugbúnaði sem og öðrum þeim þáttum sem verksali þarf að nýta til að uppfylla kröfur verkkaupa í örútbóði þessu.

1.4.1 Verð - 80 %

Verð skal sett fram í íslenskum krónum **með** vsk.

Tilboð skulu innihalda allan kostnað og gjöld hverju nafni sem þau nefnast.

Heildartilboðsfjárhæð bjóðanda byggir á uppgefnum kostnaði við auðlindanotkun, þjónustupætti og stofnkostnað. Verkkaupa er heimilt að óska eftir breytingum á umfangi þjónustu og skulu þá boðin einingarverð gilda.

Umfang núverandi mánaðarlegar auðlindanotkunar vegna reksturs umhverfis verkkaupa er skilgreindur í viðauka II. Uppgefnar magntölur eru aðeins til viðmiðunar en endurspegla ekki raunkaup verkkaupa á samningstíma. Umfang notkunar kann að breytast frá mánuði til mánaðar. Það er grundvallarkrafa verkkaupa að hann greiðir einungis fyrir raunveruleg afnot auðlinda eða veitta þjónustu í hverjum mánuði fyrir sig. Komi til viðbótarþjónustu verkkaupa á samningstíma skulu uppgefin verð gilda.

Stofnkostnaður vegna flutnings kerfa, gagna og þjónustu ásamt uppsetningu umhverfis hjá verksala skal vera innifalinn í heildartilboði bjóðanda.

Jafnframt skal **allur** kostnaður vegna þjónustu starfsmanna verksala vera innifalinn í mánaðarlegum rekstrarkostnaði sem og annar kostnaður sem til fellur til að reka og þjónusta kerfi verkkaupa og umhverfi í samræmi við kröfur útboðs þessa.

1.4.2 Gæði - 20%

Bjóðendur geta mest fengið 20 stig.

Gefin eru stig fyrir eftirfarandi gæðapætti

1. ISO 9001 - allt að 3 stig
2. Sértek annars stigs þjónusta - allt að 6 stig
3. Reynsla starfsmanna - allt að 6 stig
4. ITIL Ferlar þjónustu - allt að 5 stig

1.4.2.1 Gæðavottun ISO 9001



Gefin verða 3 stig ef öll starfssemi bjóðanda er vottuð skv. ISO 9001.

Ef bjóðandi er að vinna að vottun ISO 9001 sem verður lokið á næstu 12 mánuðum verða gefin 1,5 stig.

Ef bjóðandi er ekki með ISO 9001 og ekki í vottunarferli fær hann ekkert stig.

Ef bjóðandi er með ISO Vottun eða í innleiðingarferli skal skila með vottorði frá viðurkenndum vottunaraðila.

a. Vottun samkvæmt ISO 9001.

 3 punktur

Fjölval. Bjóðandi er með ISO 9001 vottun (3 punktur), Bjóðandi er í vottunarferli (1,5 punktur), Bjóðandi er hvorki í vottunarferli né með vottun (0 punktur)

b. Afrit vottana.

Viðhengi



1.4.2.2 Þjónusta

Gefin verða **6 stig** ef **10** eða fleiri vottaðir starfsmenn starfa í þjónustudeild bjóðanda, til að uppfylla skilyrðið þarf starfsmaður að vera í a.m.k. 75% starfshlutfalli. Með þjónustudeild er átt við þá starfsmenn sem koma beint að rekstri búnaðar og/eða kerfa sem tengjast hýsingu og rekstri verkkaupa hjá verksala, eða starfsmenn sem vinna með verksala að lausnum verkefna er tengjast hýsingu og rekstri eða koma að beinni þjónustu við verkkaupa.

Vottun skal vera í flokkum Netlausna (Cisco), Gagnasafnskerfa (Oracle, SQL), Stýrikerfa (Windows/Sever/Linux) og netkerfa.

Gefin verða **3 stig** ef vottaðir starfsmenn í þjónustudeild bjóðanda eru á bilinu **5 - 9**.

Gefin verða **0 stig** ef vottaðir starfsmenn í þjónustudeild bjóðanda eru færri en **5**.

Fjöldi starfsmanna.

 6 punktur

Fjölval. Starfsmenn eru 10 eða fleiri (6 punktur), Stafsmenn eru á bilinu 5 - 9 (3 punktur), Starfsmenn eru færri en 5 (0 punktur)

1.4.2.3 Reynsla þjónustuaðila



Gefin eru **6 stig** ef meðalstarfsaldur starfsmanna þjónustudeildar við þjónustu er **10 ár** eða meira.

Gefin eru **3 stig** ef meðalstarfsaldur starfsmanna þjónustudeildar við þjónustu er **5 - 9 ár**.

Gefin eru **0 stig** ef meðalstarfsaldur starfsmanna þjónustudeildar við þjónustu er **undir 5 árum**.

Bjóðendur skulu skila yfirliti yfir starfsmenn þjónustudeildar, kennitala, nafn og starfsaldur í þjónustu.

Með þjónustudeild er átt við þá starfsmenn sem koma beint að rekstri búnaðar og/eða kerfa sem tengjast hýsingu og rekstri verkkaupa hjá verksala, eða starfsmenn sem vinna með verksala að lausnum verkefna er tengjast hýsingu og rekstri eða koma að beinni þjónustu við verkkaupa.

a. Reynolds starfsmanna.

 6 punktur

Fjölval. Meðal starfsaldur starfsmanna 10 ár eða meira (6 punktur), Meðal starfsaldur starfsmanna 5 - 9 ár (3 punktur), Meðal starfsaldur starfsmanna undir 5 árum (0 punktur)

b. Reynolds boðinna starfsmanna.



Viðhengi

1.4.2.4 ITIL verkferlar

Ef bjóðendur styðja allar neðangreinda ITIL ferlafá þeir **5 stig**. Þessar þjónustur skulu vera studdar með sérstökum verkferlum hjá bjóðanda.

- [Service Desk](#)
- [Technical Management](#)
- [Application Management](#)
- [IT Operations Management](#)

a. ITIL þjónustur .

 5 punktur

Fjölval. Bjóðandi styður allar tilgreinda ITIL ferla (5 punktur), Bjóðandi styður ekki allar tilgreindar ITIL þjónustur (0 punktur)

b. Staðfesting á ITIL þjónustu



Viðhengi

1.4.2.5 Áskilnaður

Kostnaðaráætlun kaupanda liggur fyrir, en verður ekki gefin upp fyrr en við opnun tilboða. Kaupandi mun hafna öllum tilboðum yfir kostnaðaráætlun en áskilur sér rétt til að taka lægsta gilda tilboði takist honum að útvega það fjármagn sem upp á vantar.

1.5 Samingsskilmálar

Endanlegur bindandi samningur kemst á við formlega undirritun samnings í kjölfar útboðs þessa.

Gerður verður einn samningur um þau kerfi (gagnasöfn og umhverfi) sem falla undir örútbóð þetta. Samningur aðila mun ná til neðangreindra þátta:

1. Yfirfærsla úr núverandi umhverfi í umhverfi hjá „nýjum“ hýsingaraðila, þar sem núverandi kerfum er komið upp hjá hýsingaraðila og umhverfi gert nothæft.
2. Endurbætur umhverfis í upphafi samningstíma sem felur í sér yfirfærslu í nýja högun fyrir Heklumiðlara og Mínar síður Heilsuveru eftir að núverandi kerfum hefur verið komið upp hjá hýsingaraðila.
3. Rekstur og hýsing þ.e. almennur rekstur og hýsing umhverfis, kerfa og gagnasafna í samræmi við kröfur örútbóðsgagna og samnings sem gerður verður á milli aðila.

Samningur skal gilda í 3 ár með heimild til framlengingar um 2 x 1 ár í senn.

1.5.1 Almennir samningsskilmálar

Staðallinn ÍST 32: 1995 Almennir skilmálar um útboð og verksamninga vegna gagnavinnslukerfa, skal gilda um samning aðila.

1.5.2 Verkefni verkkaupa

Verkkaupi mun:

- Tilnefna tengilið/tengiliði.
- Sjá um einföld atriði sem nauðsynlegt kann að vera að útfæra á staðnum á eigin staðværum netþjón/netþjónum.
- Sjá um samninga og samskipti við alla birgja á þessu sviði.
- Vera stefnumótandi og greinandi aðili sem stýrir samskiptum vegna vél- og hugbúnaðarkerfa sem verkkaupi rekur á hverjum tíma.
- Hafa heimild til að fylgjast með notkun kerfa og álagi sem þau valda á netþjónum verksala.

1.5.3 Tæknilegur kerfisstjóri verksala



Verksali skal tilgreina tæknilegan kerfisstjóra vegna reksturs kerfa og umhverfis verkkaupa. Aðilinn sér um samskipti við verkkaupa. Jafnframt skal verksali tilgreina varakerfisstjóra sem hefur fulla þekkingu á umhverfi verkkaupa og geti leyst tæknilegan kerfisstjóra af ef þörf krefur.

Það skal áréttað að almennir notendur kerfisins eru jafnan í sambandi við þjónustudeild verkkaupa og hafa ekki aðgang að þjónustuborði verksala.

Verksali skal tilgreina nafn tæknilegs kerfisstjóra og varakerfisstjóra sem mun annast samskipti við verkaupa.

Textareitur



1.5.4 Viðtökuprófanir

Verksali skal veita aðstoð við viðtökuprófanir kerfa á vegum verkkaupa. Í slíkum prófunum verður virkni kerfa reynd, kannað hvort gögn hafi skilað sér og álag lagt á kerfið til að kanna hvort afköst búnaðar verði fullnægjandi miðað við vænta notkun. Við slíkar prófanir verður lögð áhersla á að prófa gallapolni, umfremd (redundancy) og endurreisn.

1.5.5 Aðgangur verkkaupa að umhverfi sínu hýstu hjá verksala

Verkkaupi skal hafa fullan aðgang að umhverfi sínu vegna notkunar kerfa sinna og hjálpartækja. Slík tenging skal vera afkastamikil og trygg. Verkkaupi mun nýta slíka tengingu vegna vinnu starfsfólks síns og ytri verktaka sem vinna í umhverfi verkkaupa, við kerfi og gagnasöfn sem hýst eru hjá verksala.

1.5.6 Aðgangur verkkaupa að eftirlitskerfi



Verksali skal vakta stöðu tiltekinna þátta í umhverfi verkkaupa. Sér í lagi stöðu þjóna og helstu þjónusta. Jafnframt skal vakta minnisnotkun, stöðu gjörva og töflustærða í gagnasöfnum. Verkkaupi skal hafa aðgang að eftirlitskerfi hjá verksala, þ.e. hann geti sjálfur séð hvernig álagi og notkun kerfa á hans vegum er háttað.

a. Verksali skal staðfesta heimild verkkaupa til ofangreinds aðgangs.

Já/Nei. Já er krafist



b. Verksali skal tilgreina hvaða eftirlitskerfi hann notar vegna starfsemi sinnar.

Textareitur



1.5.7 Mánaðarlegar stöðuskýrslur



Verksali skal taka saman stöðuskýrslu í lok hvers mánaðar og senda verkkaupa. Þar sé gerð

grein fyrir rekstri liðins mánaðar, frávík tilgreind og skýrð, meðaltal svartíma á skilgreindum viðmiðunartímum innan mánaðar, notendafjöldi, auðlindanotkun o.fl. Jafnframt komi fram á sérstöku yfirliti hvernig notkun kerfa er háttað, yfirlit yfir fjölda samtímanotenda einstakra kerfa o.fl.

Verksali skal leggja fram sýnishorn af mánaðarskýrslu sem uppfyllir ofangreindar kröfur.

Viðhengi



1.5.8 Rafrænn aðgangur að reikningum



Verkkaupi skal hafa rafrænan aðgang að útgefnum reikningum vegna þjónustunnar.

Verksali staðfestir að verkkaupi hafi rafrænan aðgang að reikningum.

Já/Nei. **Já er krafist**



1.5.9 Uppfærsla rekstrarhandbókar

Verksali skal halda rekstrarhandbók. Verksali ber ábyrgð á að handbókin sé uppfærð reglulega og lýsi ætíð rétttri stöðu mála. Verkkaupi skal hafa fullan aðgang að rekstrarhandbók á hverjum tíma.

1.5.10 Utanumhald rekstrartruflana



Verksali skal halda verkkaupa upplýstum um allar rekstrartruflanir sem kunna að verða. Jafnframt skal verksali vera reiðubúinn að tilkynna slíkar truflanir á heimasíðu, hve langan tíma þær kunna að vara og hvernig viðgerð og/eða lagfæringum miðar.

Verksali skal staðfesta að hann heimili ofangreindar tengingar.

Já/Nei. **Já er krafist**



1.5.11 Skráning frávika



Verksali skal tryggja að meginatriði rekstrar (skráning notkunar, afritataka) og öll frávík (endurhleðsla afrita, rekstrartruflanir) séu skráð jafnóðum í sérstaka rekstrardagbók sem skal vera aðgengileg verkkaupa á vefsíðu. Sýnishorn slíkrar rekstrardagbókar skal fylgja.

Verksali skal upplýsa verkkaupa um öll frávík vegna rekstursins jafnskjótt og hann skráir þau svo verkkaupi getið brugðist við í framhaldi slíkra frávika.

Verkkaupi skal hafa aðgang að frávikaskráningu.

Sýnishorn rekstrardagbókar skal fylgja

Viðhengi



1.5.12 Greining á álagi

Árlega skal verksali vinna sérstök álagspróf og greiningu á álagi á búnað sem verksali nýtir til að reka umhverfi verkkaupa, sem aðilar geta síðan byggt á til að endurmeta og/eða auka við auðlindanotkun í umhverfi verkkaupa.

1.5.13 Sameiginlegt áhættumat

Samningsaðilar skulu útfæra sameiginlegt áhættumat áður en að flutningi umhverfis verkkaupa kemur. Niðurstaða úr slíku áhættumati kann að hafa áhrif á framkvæmd flutnings og uppsetningu umhverfis.

1.5.14 Reglulegt áhættu og stöðumat

Verkkaupi áskilur sér rétt til að fá þriðja aðila til að vinna árlegt áhættu- og stöðumat. Verksali skal aðstoða við þá vinnu með því að veita aðilanum umbeiddar upplýsingar. Verkkaupi greiðir kostnað vegna vinnu þriðja aðila.

1.5.15 Afkastaprófanir



Við uppsetningu kerfis, skulu aðilar gera sameiginlega prófanir á svartíma vegna notkunar lykilkera. Jafnframt skal prófa gallapolni, umfremd (redundancy) og endurreisn kera og meta tímasetningar í slíkum prófunum. Aðilar skulu meta svartíma reglulega á sama hátt og skal verksali gera nauðsynlegar úrbætur til að svartími haldist sambærilegur. Verksali skal hér lýsa aðgerðum sínum til að tryggja svartíma.

Verksali skal tilgreina hvaða hjálpartæki hann notar til að uppfylla kröfuna.

Textareitur



1.5.16 Reglulegir samráðsfundir

Sérstakir samráðsfundir, að jafnaði ársfjórðungslega skulu haldnir þar sem verksali og verkkaupi fara yfir rekstur liðinna mánaða og greina hvort gera þurfi breytingar á fyrirkomulagi eða verklagi v. hýsingarinnar. Kostnaður vegna fundanna skal innifalinn í reglulegum samningsgreiðslum.

1.5.17 Sjálfvirk uppfærsla auðlinda

Verksali skal útfæra sjálfvirka uppfærslu auðlinda komi til mikillar notkunar kera.

1.5.18 Reglubundnar uppfærslur



Aðstoð við uppsetningu reglubundinna útgáfa og leiðréttingarútgáfa af kerfum sem eru í hýsingu og rekstri. Bent skal á að beinn rekstur tiltekinna hugbúnaðarkerfa verkkaupa er á höndum þjónustuaðila verkkaupa en verksali fylgist með og vaktar stöðu kera og þess búnaðar sem kerfin keyra á. Jafnframt munu slíkir þjónustuaðilar aðstoða við kerfisvinnu s.s. uppfærslur, þegar þess gerist þörf.

Verksali skal lýsa tíðni og fyrirkomulagi vegna reglubundinna uppfærslna kerfishugbúnaðar í umhverfi sínu.

Viðhengi



1.5.19 Reglubundnar uppfærslur - prófanir



Framleiðendur kera í rekstri afhenda reglulegar uppfærslur af kerfum sem eru ýmist ný útgáfa (version) eða leiðréttingauppfærsla (service pack og/eða hotfix). Verksali skal gera ráð fyrir að annað hvert ár að lágmarki sé um nýja útgáfu að ræða en leiðréttingauppfærslur berist oft og skal vinna verksala við allar reglulegar uppfærslur innifalinn í tilboði hans. Slíkar uppfærslur þarf bæði að framkvæma í prófunarumhverfi og rekstrarumhverfi og þá jafnan undir verkstjórn verkkaupa.

Uppfærslur á vélbúnaði, kerfishugbúnaði og öðrum búnaði sem verksali lætur í té skal einnig vinna í nánú samráði við verkkaupa. Verksali skal hafa skjalfestar vinnureglur um hvernig staðið er að

slíkum uppfærslum. Þar sé m.a. tryggt að alltaf sé hægt að hætta við slíkar breytingar og gangsetja í samræmi við fyrri stöðu. Tillögur verksala um tíðni á reglubundnum uppfærslum vegna umhverfisþátta skulu fylgja tilboði hans.

Verksali skal staðfesta að hann heimili ofangreindar tengingar.

Já/Nei. **Já er krafist**



1.5.20 Leiðréttingarútgáfur - prófanir



Nauðsynlegt kann að reynast að setja inn leiðréttingarútgáfur á stýrikerfum og ýmsum kerfishugbúnaði eða uppfærslur á gagnagrunnskerfum sem kerfin byggja á. Þar með taldar villulagfæringar og „bug-fix/patches“. Slíkar breytingar skulu fara sjálfkrafa inn. Sé um sérstaklega áríðandi leiðréttingu að ræða getur verkkaupi krafist flýtiinnsetningar á leiðréttingunni og skal verksali verða við slíkri beiðni svo fljótt sem verða má. Verksali skal hafa skjalfestar vinnureglur um hvernig staðið er að slíkum uppfærslum. Þar sé m.a. tryggt að alltaf sé hægt að hætta við slíkar breytingar og gangsetja í samræmi við fyrri stöðu. Þjóðandi skal jafnframt meta umfang innsetningar slíkra leiðréttingarútgáfa.

Verktaki skal aðstoða við prófanir kerfisins/kerfanna:

- Í hvert sinn sem kerfi hefur verið sett upp, það uppfært eða leiðréttingar settar inn, skal það prófað. Skal kerfið þá virka eins og til var ætlast og vera í samræmi við tilboð og útboðslýsingu.
- Uppsetning kerfis skal talin hafa farið rétt fram þegar verksali tilkynnir verkkaupa að uppsetningu sé lokið og þjónustukaupi getur hafið notkun þess. Með slíkri tilkynningu skulu staðfest afrit prófunargagna verksala afhent verkkaupa þar sem sýnt er fram á að fullnægjandi prófanir hafi átt sér stað af hálfu verksala.

Verksali skal staðfesta hlýtingu við ofangreinda kröfu.

Já/Nei. **Já er krafist**



1.5.21 Tímabundin aukning innra minnis

Verkkaupi skal geta óskað eftir tímabundinni aukningu innra minnis tiltekinna sýndarþjóna. Greiða skal fyrir aukninguna samkvæmt fjölda daga sem aukningin stendur yfir og fjölda GB sem aukningin nam.

1.5.22 Aukaverk

Aukaverk, þ.e. verkefni sem liggja utan lýsinga verksamnings, skulu unnin samkvæmt sérstöku verklagi. Verksali skal tilkynna verkkaupa formlega ef hann telur að tiltekin verkbeiðni verkkaupa eða fulltrúa hans, feli í sér aukaverk og sé utan verksamnings aðila. Verksali skal tilgreina umfang og kostnað aukaverks áður en vinna við það hefst. Verkkaupi skal staðfesta aukaverk formlega og heimila sérstaklega að þau verði unnin. Verksala er óheimilt að reikningsfæra aukaverk liggi formleg staðfesting og heimild verkkaupa ekki fyrir.

1.5.23 Fjölgun sýndargjörva

Verksali skal geta óskað eftir tímabundinni fjölgun sýndargjörva (vCPU). Greiða skal fyrir aukninguna samkvæmt fjölda daga sem aukningin stendur yfir og fjölda sýndargjörva sem aukningin nam.

Einingaverð sýndargjörva v. gagnsafnsvéla skulu taka mið af auknum kostnaði vegna leyfisgjalda ef við á.

1.5.24 Fjölgun sýndarþjóna

Verksali skal geta óskað eftir tímabundinni fjölgun sýndarþjóna. Greiða skal fyrir aukninguna samkvæmt fjölda daga sem aukningin stendur yfir og fjölda sýndarþjóna sem aukningin nam.

Jafnframt skal verksali hafa fyrirkomulag sem leyfir sjálfvirka fjölgun sýndarþjóna í Heilsuveru þegar álag eykst skyndilega. Þá skal unnt að fjölga þjónum til að anna álagi og viðhalda góðum svartíma. Þegar álag minnkar, skal þjónum fækka til samræmis.

1.5.25 Samningstími

Samningstími er frá afhendingu verksala á umhverfi verkkaupa sem áætluð er þann 1. nóvember 2022 og gildir í 36 mánuði með heimild til framlengingar tvisvar sinnum, um eitt ár í senn.

Helsta ástæða fyrir heildarlengd samnings vegna örútboðs þessa er skiptikostnaður kaupenda við skiptingu á þjónustuaðila og óhagræðis sem felst í stuttum þjónustusamningum.

1.5.26 Kostnaður sé ætíð í samræmi við auðlindanotkun

Afritað gagnamagn, gæti orðið minna en upp er gefið í viðaukum og kann að breytast frá mánuði til mánaðar þ.e. aukist eða minnkað. Mánaðarlegur kostnaður skal endurspeglar það og skal hækka þegar gagnamagn vex og lækka þegar/ef gagnamagn minnkar.

Hið sama skal gilda um aðra auðlindanotkun, innra minni, örgjörva o.s.frv. mánaðarleg greiðsla skal ætíð miða við raunverulega notkun auðlinda.

1.5.27 Lækkun mánaðargjalda

Verkkaupi áskilur sér rétt til lækkunar á mánaðargjaldi fari uppitími niður fyrir viðmiðunarmörk á tryggjum uppitíma og/eða ef niðri tími er lengri en einn tími í senn. Skal lækkun mánaðargjalda nema 2% fyrir hverja klukkustund í niðri tíma og ná til þeirra mánaða þar sem uppitími er undir viðmiðunarmörkum.

1.5.28 Uppsögn samnings

Samningur skal uppsegjanlegur með sex (6) mánaða fyrirvara breytist forsendur verkkaupa verulega. Veruleg forsendubreyting telst t.d. sameining stofnana hjá verkkaupa eða verulegar breytingar á verkefnum verkkaupa sem hafa áhrif á rekstur upplýsingakerfa og/eða kröfur til reksturs kerfa hans og/eða umhverfis.

Verkkaupa skal jafnframt heimilt að segja upp samningi með sex (6) mánaða fyrirvara en þó eigi fyrir en eftir að samningur hefur verið í gildi í tólf (12) mánuði.

1.5.29 Greiðslur

Verksali skal gefa út reikning í hverjum mánuði, vegna mánaðarlegs rekstrarkostnaðar. Mánaðarlegur kostnaður skal taka breytingum í samræmi við breytingar á magni eininga frá því sem var í tilboði verksala og skulu einingaverð tilboðs með afslætti, gilda.

Allir reikningar skulu vera nægilega sundurliðaðir og studdir nauðsynlegum fylgiskjöllum s.s. tímaskýrslum starfsmanna, til þess að verkkaupi geti sannreynt þá. Auðlindanotkun, s.s. fjöldi sýnarvéla, innra minni, diskrymi notað, umfang afritunar o.fl, skal tilgreind á hverjum reikningi. Afsláttarprósenta af einingarverði skal koma fram á reikningum.

Reikning v/fyrri mánaðar skal gefa út síðasta dag hvers mánaðar.

Gjaldldagi kröfunnar skal vera 30 dögum eftir útgáfudag reiknings og eindagi sama dag.

Að öðru leiti skulu reikningar vera samkvæmt skilmálum rammsamnings.

1.5.30 Fávíti og tafabætur

Verkkaupi áskilur sér rétt til fávíta í samræmi við ÍST 32, eða 0,2% samningsfjárhæðar per dag sem verkið dregst frá áætluðum gangsetningardegi, sem er 1. mars 2022, enda sé ekki um að ræða tafir sem raktar verði til verkkaupa.

Að öðru leyti gilda ákvæði rammasamnings um vanefndir og uppsögn er örutboð þetta varðar.

1.5.31 Verðbreytingar

Verksala er heimilt að óska eftir breytingum á samningsfjárhæðum og boðnum einingaverðum í samræmi við hækkun neysluvísitölu annars vegar og launavísitölu hins vegar. Vægi vísitalna skal vera launavísitala 70% en neysluvísitala 30%. Vísitölubreytingar taki gildi í lok fyrsta rekstrarárs, þ.e. í lok ágúst 2023. Neysluvísitala Hagstofunnar í ágúst 2022 skal vera grunnur fyrir mögulegar hækkanir. Þannig verður rekstrarkostnaður á föstu verðlagi út árið 2022 og til 1. september 2023. Verksala væri þannig heimilt að óska eftir verðbreytingu vegna ársins 2022 um sem nemur hækkun vísitölu á tímabilinu ágúst 2022 til ágúst 2023.

Beiðnir um verðbreytingar skulu berast verkaupa skriflega fyrir 1. ágúst ár hvert og taka gildi 1. september.

Verkkaupi getur óskað eftir almennum verðlista verksala vegna sambærilegra verkefna á samningstíma. Komi í ljós að greiðslur til verkaupa séu hærri en greiðslur vegna annarra sambærilegra verkefna skulu samningsaðilar endurskoða fjárhæðir sameiginlega. Efni verksali til sértíla, útsölu eða samsvarandi verðlækkana á samningstímanum skal þess gætt að kaupandi njóti ætíð hagstæðasta verðs sem í boði er.

1.6 Viðaukar

- I. RS Hýsingar- og rekstrarþjónusta, útboðsgögn nr. 21667
- II. Kerfi og þjónustur hjá verkaupa (yfirlit).
- III. Kröfur til búnaðar í tilboði bjóðanda.
- IV. Kröfur er varða vinnslu og öryggi persónuupplýsinga sem verksali skal uppfylla.

1.7 Tilboðsblað



Undirritaður hefur kynnt sér útboðslýsingu Ríkiskaupa og gerir eftirfarandi tilboð í samræmi við það. Með því að skila inn tilboði samþykkir bjóðandi að hann uppfylli allar kröfur útboðs.

Tilboð bjóðanda skal ná til alls afleidds kostnaðar, s.s. eldveggja, eftirlits- og öryggiskerfa, skölunar og álagsjöfnunar og innifela allan kostnað við rekstur, hýsingu, vöktun og eftirlit.

Tilboð bjóðenda skulu vera fullkomlega heildstæð þ.a. allur kostnaður sem þarf til að reka það umhverfi sem hér lýst er hér að ofan m.v. þær auðlindaþarfir sem hér eru skilgreindar.

Hin nýju kerfi verða rekin í sýndarumhverfi hjá verksala. Bjóðendur skulu tilgreina allan kostnað við rekstur og hýsingu sýndarvéla, þ.m.t. kostnað við stýrikerfi þjónanna, leyfisgjöld, uppfærslur sem og alla umsjón með þjónunum, miðlægar vírusvarnir, eftirlit (vöktun) með þjónunum og rekstri þeirra.

Ef bjóðandi telur að í töflu 1.7a vanti þætti til að ná fram heildstærði lausn skal hann senda ábendingu um það á fyrirspurnarfresti.

a. Tilboðsskrá / tilboðsblað. Öll verð skulu innihalda vsk.

 100%

Verðfylki, 12 Línur

Forskrift	Magn	Deild	Verð á einingu (ISK)
Stofnkostnaður vegna uppsetningar og flutnings umhverfis	1	heild	
Afnót af sýndarþjóni per mánuð (með vírusvörn, kerfishugbúnaði s.s. stýrikerfi 26 Windows server 6 Linux server)	15	stk	
Afnót af sýndargjörvum per mánuð	29	stk	
Afnót af Innra minni (per GB per mánuð)	158	GB	
Afnót af Diskrými (per GB per mánuð)	10.000	GB	
Afrituð gögn (per GB per mánuð)	20.000	GB	
Gagnasafnsleyfi (SQL server std 2core leyfi á gagnasafnsþjóna per þjón pr mánuð)	6	stk	
Stýrikerfaþjónusta tæknimaður (aukavinna sem gæti orðið meiri eða minni eftir atvikum) (per klst)	8	klst	
Gagnasafnsþjónusta tæknimaður (aukavinna sem gæti orðið meiri eða minni eftir atvikum) (per klst)	6	klst	
VPN tengingar	10	stk	
Aðgangur að þjónustuborði fyrir almenna notkun	70	stk	
Vírusvörn fyrir tölvur notenda	200	stk	

b. Aukaverk / tilboðsblað. Öll verð skulu innihalda vsk. - þessi verð eru ekki notuð til mats

 0%

Verðfylki, 7 Línur

Forskrift	Magn	Deild	Verð á einingu (ISK)
Aukaverkefni kerfisstjóra, verð per. klst.	1	klst.	
Aukaverkefni varakerfisstjóra, verð per. klst.	1	klst.	
Þjónusta v. netbúnað og nettengingar, verð per. klst.	1	klst.	
Tímavinnu sérfræðinga vegna gagnasafnsmála.	1	klst.	
Afnót af sýndargjörva (vCPU) í einn dag	1	á dag	
Afnót af sýndarþjóni í einn dag	1	á dag	
Afnót af innra minni 1GB í einn dag	1	GB á dag	

c. Þjóðandi staðfestir að hafa lesið og kynnt sér útboðslýsingu þessa og samþykkir með tilboði sínu alla skilmála útboðsins.



Já/Nei. **Já er krafist**

1.8 Leiðbeiningar um kæruleiðir

Í XI. og XII. kafla OIL er fjallað um kærunefnd útboðsmála og kæruleiðir. Þar kemur m.a. fram í 1. mgr. 106 gr.: Kæra skal borin skriflega undir kærunefnd útboðsmála innan 20 daga frá því að kærandi vissi um eða mátti vita um þá ákvörðun, athöfn eða athafnaleysi sem hann telur brjóta gegn réttindum sínum. Kröfu um óvirkni samnings er þó heimilt að bera undir nefndina innan 30 daga frá framangreindu tímamarki. Þó verður krafa um óvirkni samnings ekki höfð uppi þegar sex mánuðir eru liðnir frá gerð hans. Við nánari ákvörðun frestsins gildir eftirfarandi:

- Þegar kærð er ákvörðun um val tilboðs eða aðrar ákvarðanir skv. 1. og 2. mgr. 85. gr. skal miða upphaf frests við birtingu þeirra tilkynninga sem þar greinir, enda hafi þær að geyma tilskildar upplýsingar.
- Þegar höfð er uppi krafa um óvirkni samnings sem gerður hefur verið án undanfarandi útboðsauglýsingar skal miða upphaf frests við eftirfarandi birtingu tilkynningar um gerð samningsins í Stjórnartíðindum Evrópusambandsins, enda komi þar fram rökstuðningur ákvörðunar kaupanda um að auglýsa ekki innkaup.

Í kæru skulu koma fram upplýsingar um kæranda, þann aðila sem kæra beinist að (varnaraðila) og ákvörðun, athöfn eða athafnaleysi sem er kærð. Í kæru skulu koma fram kröfur kæranda ásamt stuttri lýsingu málsatvika og málsástæðna sem og rökstuðningur. Kröfugerð kæranda skal lúta að úrræðum nefndarinnar samkvæmt lögum þessum. Kærandi skal tilkynna kaupanda um kæru eins skjótt og mögulegt er.

Fyrir hverja kæru skal greiða kærugjald að fjárhæð 150.000 kr. Bjóðandi er hvattur til að kynna sér frekar réttarúrræði laga nr. 120/2016 (OIL).

Upplýsingar um kærunefnd útboðsmála [eru birtar á vefsíðu stjórnarráðsins.](#)

Spurningar og svör

Kaupandi

Kaupandi: Ríkiskaup
Umsjónaraðili: Enisa Cardaklija
Sími: +3545301404
Tölvupóstfang: enisa@rikiskaup.is

Innkaup

Nafn: Örutboð vegna hýsingar og reksturs fyrir Hornafjarðarbæ
Tilvísunarnúmer: 21667
Lýsing: Örutboð vegna hýsingar og reksturs fyrir Hornafjarðarbæ 21667

Skilaboð með opinberum upplýsingum

Dagsetning: 07.04.2022 13:48
Til: Allt

Ágætu bjóðendur,

Svar við spurningu nr 2, hefur verið uppfært, þar sem kostnaður við netsambönd fellur utan rammasamnings um rekstur og hýsingu.
Jafnframt er svar við spurningu 2 lagfært lítilega.

Í Viðauka II - Þjónustur og almennir þættir er tiltekið að útfæra skuli fullnægjandi ljóstengingu fyrir net með endabúnaði ásamt varatengingu. Væntanlega er þá hér verið að vísa í að Bjóðandi eigi að útvega 2 * gagnasambönd milli hýsingaraðila og verkkaupa. Hér eru engar tiltekna kröfur um afköst/hraða og engan veginn hægt að áætla hvað "fullnægjandi" er nóg, 100,300, 500, 1GB getur allt verið fullnægjandi. Hvaða hraða skal bjóða að lágmarki sem aðal-gagnatengingu og vara-gagnatengingu ?

Svar:
Krafa er gerð um að fullnægjandi tengingar séu til staðar þ.e. 1GBit aðaltenging og 300Mbit varatenging.

Ef bjóðandi ákveður að gera tilboð sem inniheldur m.a. áætlaðan kostnað í umræddar þjónustutengingum, hvar ætti þá þessi kostnaður að vera skráður því í tilboðsblaði er bara gert ráð fyrir stofnkostnaði og svo mánaðargjöldum fyrir miðlara og því fellur þessi kostnaður við gagnasambönd í hvorugan flokkinn í tilboðsskjalinu. Ef ætlast er til þess að þessum mánaðarlega kostnaði sé innifalinn í stofnkostnaði þá vandast málið því samningstíminn getur verið frá 3 árum til 5 ára.

Svar:
Ekki skal setja inn kostnað vegna tenginga þar sem hann fellur utan rammasamnings um rekstur og hýsingu. Samið verður sérstaklega um gagnasambönd að útboði loknu.

1 Opinber spurning

Dagsetning: 04.04.2022 14:32
Til: Allt

Sæl verið þið

Til þess að þetta sé nú örugglega rétt - hvaða SKU er á þessu leyfi og hversu mörg af þeim ?

"Gagnasafnsleyfi (SQL server std 2core leyfi á gagnasafnsþjóna per þjón pr mánuð)"

miðað við að í skjalinu stendur að það séu 6 stk - eru þetta þá samtals 12 leyfi (6 * 2) eða er þetta 3 * 2 leyfi ?

Opinbert svar

Frá: Ríkiskaup

Dagsetning: 07.04.2022 12:10
Til: Allt

Um er að ræða SQLSvrStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic Core, sex slík leyfi.

2 Opinber spurning

Dagsetning: 04.04.2022 18:06
Til: Allt

Í Viðauka II - Þjónustur og almennir þættir er tiltekið að útfæra skuli fullnægjandi ljóstengingu fyrir net með endabúnaði ásamt varatengingu. Væntanlega er þá hér verið að vísa í að Bjóðandi eigi að útvega 2 * gagnasambönd milli hýsingaraðila og verkkaupa. Hér eru engar tiltekna kröfur um afköst/hraða og engan veginn hægt að áætla hvað "fullnægjandi" er nóg, 100,300, 500, 1GB getur allt verið fullnægjandi.

Því er fyrri spurningin hvaða hraða skal bjóða að lágmarki sem aðal-gagnatengingu og vara-gagnatengingu ?
Seinni spurningin, ef bjóðandi ákveður að gera tilboð sem inniheldur m.a. áætlaðan kostnað í umræddar þjónustutengingar, hvar ætti þá þessi kostnaður að vera skráður því í tilboðsblaði er bara gert ráð fyrir stofnkostnaði og svo mánaðargjöldum fyrir miðlara og því fellur þessi kostnaður við gagnasambönd í hvorugan flokkinn í tilboðsskjalinu.

Ef ætlast er til þess að þessum mánaðarlega kosnaði sé innifalinn í stofnkosnaði þá vandast málið því samningstíminn getur verið frá 3 árum til 5 ára.

Opinbert svar

Frá: Ríkiskaup

Dagsetning: 07.04.2022 12:12

Til: Allt

Í Viðauka II - Þjónustur og almennir þættir er tiltekið að útfæra skuli fullnægjandi ljóstengingu fyrir net með endabúnaði ásamt varatengingu. Væntanlega er þá hér verið að vísa í að Bjóðandi eigi að útvega 2 * gagnasambönd milli hýsingaraðila og verkkaupa.

Hér eru engar tiltekna kröfur um afköst/hraða og engan veginn hægt að áætla hvað "fullnægjandi" er nóg, 100,300, 500, 1GB getur allt verið fullnægjandi.

Því er fyrri spurningin hvaða hraða skal bjóða að lágmarki sem aðal-gagnatengingu og vara-gagnatengingu ?

Svar: 1GBit aðaltenging, 300MBit varatenging.

Seinni spurningin, ef bjóðandi ákveður að gera tilboð sem inniheldur m.a. áætlaðan kostnað í umræddar þjónustutengingar, hvar ætti þá þessi kostnaður að vera skráður því í tilboðsblaði er bara gert ráð fyrir stofnkostnaði og svo mánaðargjöldum fyrir miðlara og því fellur þessi kostnaður við gagnasambönd í hvorugan flokkinn í tilboðsskjalinu.

Ef ætlast er til þess að þessum mánaðarlega kosnaði sé innifalinn í stofnkosnaði þá vandast málið því samningstíminn getur verið frá 3 árum til 5 ára.

Svar: Setja skal kostnað v. þessa þáttar inn sem stofnkostnað og miða við 3 ár (36) mánuði, Sundurliða skal stofnkostnað.

3 Opinber spurning

Dagsetning: 04.04.2022 23:24

Til: Allt

Spurning 1.

Í útboðstexta kemur fram að verksali skuli hafa vottun í samræmi við ÍST 27001 sem er eðlilegt í upplýsingatæknigeiranum en í gæðastigum er gefin einkunn fyrir ISO 9001. Er ekki fullnægjandi að vera með alla starfsemi vottaða í samræmi við 27001 til að fá þrjú stig hér ?

Spurning 2.

Er verið að nota 365 frá Microsoft, og ef svo hvaða leyfi er verið að nota ?

Opinbert svar

Frá: Ríkiskaup

Dagsetning: 07.04.2022 12:14

Til: Allt

Spurning 1.

Í útboðstexta kemur fram að verksali skuli hafa vottun í samræmi við ÍST 27001 sem er eðlilegt í upplýsingatæknigeiranum en í gæðastigum er gefin einkunn fyrir ISO 9001. Er ekki fullnægjandi að vera með alla starfsemi vottaða í samræmi við 27001 til að fá þrjú stig hér ?

Svar: Nei, ÍST 27001 vottun er grunnkrafa (Það er krafa að verksali sé vottaður samkvæmt ÍST 27001, og kemur sú krafa í rammisamningnum sjálfum) og ekki eru gefin stig fyrir 27001. Einungis eru gefin gefin gæðastig ef bjóðandi (verksali) er með ISO 9001 vottun.

Spurning 2.

Er verið að nota 365 frá Microsoft, og ef svo hvaða leyfi er verið að nota ?

Svar: Já um er að ræða 365, E3 en gætið að því að hér er ekki verið að óska eftir tilboðum í Office hugbúnað.

4 Opinber spurning

Dagsetning: 05.04.2022 11:28

Til: Allt

Þessir 6 miðlarar sem eru taldir upp í Viðauka II.

a) hvaða stýrikerfisútgáfa keyrir á þeim vélum

b) eru þeir allir keyrðir í miðlægu umhverfi sbr, Vmware eða Hyper-V eða hýstar sem stakar vélar/vélbúnaður ?

Opinbert svar

Frá: Ríkiskaup

Dagsetning: 07.04.2022 12:14

Til: Allt

a) Um er að ræða Microsoft server leyfi

b) Allir þjónar keyrðir í miðlægu umhverfi

5 Opinber spurning

Dagsetning 05.04.2022 22:31

Til: Allt

Nefnt er að minnsta kosti 100 km fjarlægð (miða skal við beina loftlínu) skal vera á milli vélasala. Spurt er hvort megi víkja frá þessari kröfu þar sem fjarlægð getur verið meiri þegar horft er á aðra þætti heldur en loftlínu og mætti því kannski miða við 40-50 km ?

Opinbert svar

Frá: Ríkiskaup

Nei, þessari kröfu verður ekki breytt.

Dagsetning 07.04.2022 12:14

Til: Allt

Tilboð
8.4.2022

Rekstraraðili innkaupa

Ríkiskaup
Enisa Cardaklija

Innkaup

Örútbóð vegna hýsingar og reksturs fyrir
Hornafjarðarbæ
21667
Birt 28.3.2022 13:42
Lokatilboðsdagur: 12.4.2022 11:00

Skýringar

- | | |
|---|---|
|  Textinn er innifalinn í auglýsingunni |  Textinn er innifalinn í sérgreiningunni |
|  Textinn verður hluti samningsins |  Textinn verður birtur í efnisskrá samningsins |
|  Textinn/spurningin inniheldur kröfur sem þarf að uppfylla |  Textinn/spurningin inniheldur ESPD kröfur |
|  Spurningin er vegin og tekin með í matið |  Spurningin er vegin og tekin með í matið |
|  Spurningin er lögð fram í upplýsingaskyni eingöngu |  Þessari spurningu svarar kaupandinn |
|  Spurningin er merkt fyrir sérstaka eftirfylgni |  Svárið fullnægir ekki þeirri kröfu sem um ræðir |

Þjóðendur

Seljandi	Tilboð	Kennitala fyrirtækis	Metinn hæfur
Advania	Advania 21667	5902697199	

1. Örútbóðsgögn

1.1 Almenn lýsing

Ríkiskaup fyrir hönd Sveitarfélags Hornafjarðar kt.5901694639 óskar eftir tilboði í hýsingu og rekstrarþjónustu fyrir miðlægan rekstur upplýsingakerfa og umhverfi, sem og þjónustu vegna þeirra þátta er fram koma í gögnum þessum. Um er að ræða örútbóð innan rammasamnings **RK 03.06** Hýsing og rekstrarþjónusta, flokki **A.2** Hýsingarþjónusta, á grundvelli rammasamningsútboðs nr. 20114 og gilda ákvæði þess nema annað sé tekið fram í örútbóðslýsingu þessari.

Hlekkur á örútbóðslýsingu þessa verður sendur í tölvupósti til eftirfarandi seljenda í flokki A.2. í rammasamningnum:

- Advania ehf.
- Opin Kerfi hf.
- Origo ehf.
- Sensa hf.
- TRS ehf.
- VS tölvuþjónusta ehf.
- Þekking - Tristan ehf.

Samið verður við einn aðila skv. valforsendum útboðslýsingar til þriggja (3) ára með framlengingarheimild í eitt (1) ár tvisvar (2) sinnum. Kostnaðaráætlun verður birt við opnun tilboða. Kaupandi mun hafna öllum tilboðum sem eru yfir kostnaðaráætlun en áskilur sér þó rétt til að taka tilboðum sem eru yfir kostnaðaráætlun að því gefnu að honum takist að útvega fjármagn sem upp á vantar.

1.1.1 Um verkefnið

Óskað er eftir tilboðum í rekstur og hýsingu eins og nánar er lýst í örútboðsgögnum þessum. Útvegum grunnbúnaðar og rekstur og þjónusta við kerfi og umhverfi verkkaupa.

Umfangi rekstursins er lýst í útboðsgögnum þessum.

Gerðar eru sömu kröfur til aðstöðu og skilgreindar voru í rammasamningsútboði Ríkiskaupa nr. 20114, um hýsingar- og rekstrarþjónustu. Verksali skal hafa vottun í samræmi við ÍST 27001:2013 og skal umfang vottunar (scope) ná a.m.k. til hýsingarrýma og þjónustu.

Hlutverk verksala er að sjá um rekstur, uppfærslur og öryggi grunnkerfa eins og lýst er í útboðslýsingu. Tryggja uppitíma grunnkerfa. Veita tölvudeild verkkaupa aðgang að umhverfinu og þjónusta og aðstoða deildina við verkefni sín.

Verkkaupi er ekki með tölvudeild og mun nýta krafta verksala til að þjónusta notendur sína eins og lýst er í örútboðsgögnum, sér í lagi viðaukum II og III. Verkkaupi mun sjá um samninga og samskipti við alla birgja á þessu sviði. Vera stefnumótandi og greinandi aðili sem stýrir samskiptum vegna vél- og hugbúnaðarkerfa sem bæjarfélagið rekur á hverjum tíma. Verkkaupi mun jafnframt stýra aðgangi notenda að kerfum sínum.

1.1.2 Yfirlit

Umsjónaraðili útboðs hefur skipulagt eftirfarandi tímasetningar fyrir örútboðsferlið (dagsetningar geta breyst).

Kynningarfundur/Vettvangsskoðun	Verður ekki haldinn
Lokadagsetning fyrirspurna og athugasemda frá bjóðendum.	05.04.2022
Svarfrestur fyrirspurna	8.04.2022
Tilboðsfrestur	12.04.2022 kl.11:00
Opnun tilboða	12.04.2022 kl.11:01
Samningstími	Þrjú (3) ár með framlengingarheimild tvisvar (2) sinnum eitt (1) ár í senn.
Gildistími tilboðs / frestur til að taka tilboði	24.05.2022.
Afhendingartími boðinar þjónustu	1. júlí 2022

1.1.3 Samningi skipt í hluta

Örútboði er ekki skipt í hluta.

1.1.4 Frávikstilboð

Frávikstilboð eru ekki heimil.

1.2 Almennir skilmálar

Í þessum kafla er fjallað um almenna útbóðsskilmála og reglur sem um örútbóðið gilda

1.2.1 Samskipti á tilboðstíma

Ef bjóðandi/þátttakandi hefur spurningar eða athugasemdir skulu þær sendar í gegnum Tendsign-útbóðskerfið.

Óski bjóðandi eftir nánari upplýsingum eða frekari skýringum á útbóðsgögnum, hann verður var við ósamræmi í þeim sem getur haft áhrif á tilboðsinnihald og tilboðsfjárhæðina eða hann hefur athugasemdir við gögnin er bjóðandi hvattur til að senda Ríkiskaupum skriflega fyrirspurn eða athugasemd inni í útbóðskerfinu eins snemma á tilboðstímanum og tök eru á, þó eigi síðar en á þeim degi sem gefinn er upp í kafla um mikilvægar dagsetningar. Svör við fyrirspurnum verða birt í útbóðskerfinu. Þetta fyrirkomulag er til að tryggja gegnsæi og allir bjóðendur fái sömu upplýsingar á sama tíma.

Öll samskipti við kaupanda og bjóðendur á útbóðstíma varðandi þetta útbóð eru í höndum Ríkiskaupa. Víki bjóðendur frá þessu eiga þeir á hættu að tilboði þeirra verði vísað frá.

1.2.2 Afhending tilboða

Tilboði skal skila rafrænt í [útbóðskerfinu](#).

Tilboð skulu sett fram með þeim hætti sem lýst er í útbóðskerfinu og í samræmi við skilmála útbóðs. **Bjóðandi fær staðfestingarpóst þegar hann hefur skilað tilboði.** Ef enginn póstur berst, hefur afhending ekki tekist. Bjóðendur skulu í þeim tilfellum leita til Mercell þjónustuaðila TendSign án tafar. Hægt er að ná í Mercell þjónustuaðila TendSign í síma 0771440200 (sænskt símanúmer) og í tölvupóst tendsignsupport@mercell.com. Bjóðandi ber ábyrgð á að tilboð berist innan tilskilins frests og eru því hvattir til að hefja tímanlega vinnu við að skila inn tilboðum.

Bjóðanda er bent sérstaklega á að gæta að eldveggjum og öðru sem gæti hindrað að tilboð berist í tæka tíð. Álag sem getur verið á rafræna kerfinu firrir bjóðanda ekki ábyrgð á að rafrænum skilum sé fullnægt innan frests.

1.2.3 Framsetning tilboðs

Tilboð telst vera skuldbindandi þegar því hefur verið skilað í útbóðskerfinu. Tilboð skal lagt fram af aðila innan fyrirtækisins sem hefur skv. lögum og skipulagi fyrirtækisins heimild til að skuldbinda það. Ef ósamræmi eða reiknivillur eru í tilboði, er Ríkiskaupum heimilt að miða við það einingarverð sem fram kemur á tilboðsblöðum ef villa er augljós og leiðrétting raskar ekki jafnræði bjóðenda.

Athygli er vakin á að rafræn heiti skjala mega ekki innihalda sértákn, svo sem % & ? o.s.frv.

Hvert skjal má ekki vera stærra en 50 mb.

Athygli er vakin á að skjöl sem varða óundanþægar "SKAL" kröfur skulu ekki vera lagðar fram með tilboði á .xml formi

1.2.4 Framlenging á gildistíma tilboða

Þegar kaupanda er ekki unnt að taka afstöðu til tilboða innan tilboðsfrests er heimilt að óska eftir því að bjóðendur framlengi tilboð sín. Framlenging skal aðeins vara í skamman tíma. Heimilt er að óska eftir því, eftir að tilboðsfrestur hefur runnið út, að bjóðendur lýsi því yfir að tilboð þeirra haldi gildi sínu, þó aðeins í mjög skamman tíma, sbr. 4. mgr. 86. gr. laga um opinber innkaup nr. 120/2016.

1.2.5 Afturköllun tilboða

Á tilboðstíma getur bjóðandi hvenær sem er dregið tilboð sitt til baka, breytt tilboði sínu og skilað aftur. Kerfið staðfestir með tölvupósti þegar tilboði hefur verið skilað.

Hafi tilboð ekki verið afturkallað telst það vera skuldbindandi.

1.2.6 Opnun tilboða

Þar sem um er að ræða rafrænt útboð verður ekki haldinn eiginlegur opnunarfundur þar sem bjóðendur geta verið viðstaddir.

Eftir að tilboð eru opnuð er birt [opnunarskýrsla](#) á vef Ríkiskaupa.

Upplýsingar sem koma fram í opnunarskýrslu eru að lágmarki eftirfarandi eftir því sem við á sbr. 65. gr. OIL:

- a. Nafn bjóðanda
- b. Heildartilboðsupphæð

Ekki er tekið við tilboðum eftir að tilboðsfresti lýkur, hvort sem er með rafrænum hætti eða bréflega.

Bjóðendur eru því hvattir til að skila tilboðum tímanlega og skila inn tilboðum áður en tilboðsfrestur rennur út. Hvorki kaupandi, Ríkiskaup eða aðrir bjóðendur geta séð tilboð bjóðenda inni í Tendsign fyrr en tilboðsfrestur rennur út.

Framsetning opnunarfundargerðar skv. 65. gr. OIL er með fyrirvara um að ekki hefur verið tekin afstaða til gildis tilboða og mat á þeim á eftir að fara fram.

1.2.7 Frávísun tilboða

Ríkiskaup áskilja sér rétt til að vísa frá óskýrum tilboðum sem innihalda ekki þær upplýsingar sem krafist er í örutboðsgögnum.

1.2.8 Tilkynning um val og töku tilboðs

Ríkiskaup munu tilkynna um val tilboðs og veita 5 daga biðtíma, sbr. 86. gr. OIL frá deginum eftir að tilkynning skv. 1. og 2. mgr. 85. gr. telst birt.

Tilboð verður samþykkt endanlega með skriflegum hætti innan gildistíma tilboða sbr. skilmála útboðs og er þá kominn á bindandi samningur á grundvelli útboðsgagna og tilboðs bjóðanda.

Ef tilboði verður tekið er kominn á bindandi samningur á grundvelli útboðsgagna og tilboðs bjóðanda.

1.3 Tækniröfur

1.3.1 Almenn verkefni bjóðanda



Bjóðandi skal geta framkvæmt að lágmarki eftirfarandi þjónustubætti:

- Rekstur stýrikerfa miðlara
- Rekstur kerfa verkkaupa
- Afritun af staðværum (local) netþjóni verkaupa
- Vöktun netþjóna, bæði viðfangs- og gagnasafnsþjóna
- Afritun gagna, vörslu og prófun afrita
- Að tryggja öryggi gagna og kerfa verkkaupa í samræmi við kröfur útboðsgagna
- Miðlæggar vírusvarnir.
- Eldveggj og eldveggjaþjónustu v. miðlægra lausna og búnaðar. Innra net verkkaupa skal varið með eldvegg sem styður algengustu innbrotsvarnir (intrusion detection and prevention).
- Þjónusta við VPN tengingar.
- Aðstoð við uppsetningu reglubundinna útgáfa og leiðréttingarútgáfa af kerfum sem verksali hýsir og rekur

Ofangreindur listi er ekki tæmandi listi fyrir þjónustubörf verkkaupanda. Bjóðendur skulu tilgreina aðra mjögulega þjónustubætti sem í boði eru fyrir kaupanda með því að skila inn viðhengi hér að neðan.

- a. Þjónusta við notendur verkkaupa v. rekstrarmála og/eða vandamála sem upp kunna að koma við notkun tölvukerfa og/eða búnaðar, óski verkkaupi sérstaklega eftir slíkri aðstoð.
- b. Aðgangur að þjónustuborði verksala þar sem notendur verkkaupa geta fengið almenna aðstoð vegna lausn vandamála
- c. Þjónusta við starfsmenn verkkaupa sem og samstarfsaðila sem koma að rekstri og stýringum hugbúnaðarkerfa og/eða þjónusta sem keyra í umhverfi verkkaupa.
- d. Verkaupi skal hafa aðgang að þjónustuborði verksala og geta óskað eftir úrlausn vandamála sem upp kunna að koma við notkun hans á búnaði og/eða kerfum í hýsingu hjá verksala.
- e. Verkaupi skal hafa aðgang að verkbeiðnakerfi verksala vegna þjónustubeiðna og geta stofnað til þjónustu og/eða fylgst með framgangi þjónustuverka.
- f. Aðgangur skal vera að verk-/þjónustubeiðnakerfi í gegnum síma, tölvupóst og/eða veflausn.
- g. Viðbragðstími þegar óskað er eftir tæknideildarþjónustu vegna alvarlegra tilvika skal vera undir 10 mín.
- h. Viðbragðstími þegar óskað er eftir tæknideildarþjónustu vegna almennra tilvika skal vera undir 2 klst.
- i. Verksali heimilar verkkaupa sérstakar árlegar öryggisúttektir á rekstri, aðstöðu, verklagi og húsnæði.
- j. Ekki er gert ráð fyrir að verksali byggi þjónustu sína á undirverktökum, en hyggist verksali nýta slíka þjónustu á verk tíma skal það háð samþykki verkkaupa á hverjum tíma og undirverktakar skulu uppfylla sömu kröfur og gerðar eru til verksala í útboðsgögnum þessum.
- k. Bjóðendur skulu staðfesta að þeir hafi útfært neðangreinda ITIL ferla í gæðahandbók sinni:

Access & Identity Management
Change Management
Compliance Management
Incident Management
Problem Management
Release & Deployment Management
Request Fulfillment
Risk Management
Security Management

Service Asset & Configuration Management
Service Catalogue Management

Bjóðandi skal geta framkvæmt önnur verkefni sem lýst er í útboðsgögnum þessum.

a. Bjóðandi skal leggja fram yfirlit yfir ITIL ferla sem eru innleiddir og í notkun hjá bjóðanda.

Viðhengi



1 Fylgiskjal



Advania_Almenn verkefni bjóðanda_1.3.1_a.pdf

b. Bjóðandi skal leggja fram yfirlit yfir aðra þjónustubætti sem hann býður og telur mikilvæga.

Viðhengi



1 Fylgiskjal



Advania_Almenn verkefni bjóðanda_1.3.1_b.pdf

1.3.2 Rekstur miðlara

Rekstur á miðlurum (netþjónum) og stýrikerfum þeirra skal að lágmarki fela í sér:

- Daglegan rekstur og viðhald miðlægs vélbúnaðar
- Daglegan rekstur grunnkerfa óháð því hvaða stýrikerfi og lausnir keyra á miðlurunum (netþjónum), þ.m.t. reglulegt viðhald. Til grunnkerfa teljast stýrikerfi ásamt afritunar- og vöktunarhugbúnaði
- Fyrirbyggjandi aðgerðir (e. preventive maintenance) með reglubundnum uppfærslum
- Reglubundnar uppfærslur á viðföngum sem eru í veittri þjónustu hjá bjóðanda. Allt samkvæmt samþykktu verklagi
- Almenn eftirlit með búnaði og umhverfi verkkaupa
- Almenn þjónusta við verkkaupa allan samningstíma

1.3.3 Staðsetning gagna og búnaðar

Allur búnaður sem bjóðandi notar til hýsingarinnar skal vistaður í hýsingarsal á Íslandi. Öll gögn verkkaupa skulu hýst þar.

1.3.4 Öryggisvarnir



Verkkaupi leggur áherslu á að í tengibúnaði séu eiginleikar til verndar gegn utanaðkomandi ógnum. Til dæmis skulu vera til staðar varnir í beinum (intrusion detection and prevention). Bjóðandi skal lýsa fyrirkomulagi sínu hvað þessa þætti varðar.

Bjóðandi skal skila lýsingu á öryggisvörnum og tilgreina helstu varnir sem hann mun setja upp í þessu sambandi.



Viðhengi



1 Fylgiskjal



Advania_Öryggisvarnir_1.3.4.pdf

1.3.5 Afritun

Aðilar skulu skilgreina afritun sameiginlega, hvernig afrit eru tekin og prófuð reglulega en almennar prófanir á afritun skulu þó ekki unnar sjaldnar en árlega.

Allur kostnaður við afritun og prófun afrita skal innifalinn í tilboði bjóðanda.

1.3.6 Neyðaráætlun (viðbragðsáætlun)



Samningsaðilar skulu skilgreina sameiginlega viðbragðsáætlun (neyðaráætlun) vegna endurgangsetningar (neyðargangsetningar) allra mikilvægra kerfa og prófa hana a.m.k. einu sinni áður en hýsing er formlega hafin. Sameiginlegar neyðaráætlanir skulu vera tilbúnar 15. desember n.k.

a. Bjóðandi skal staðfesta að ofangreind krafa sé uppfyllt.



Já/Nei. Já er krafist

Svar

Já

b. Bjóðandi skal tilgreina helstu þætti í slíkri viðbragðsáætlun.



Viðhengi



1 Fylgiskjal



Advania_Neyðaráætlun_1.3.6_b.pdf

1.3.7 Högun innra nets



Tryggt skal að högun innranets bjóðanda fyrir kerfin sé í samræmi við rekstrarkröfur kerfanna.

Til staðar skal vera aðalvélsalur sem er speglaður á staðnum. Að minnsta kosti í 100km fjarlægð (miða skal við beina loftlínu) skal vera heitur vélsalur sem getur tekið yfir 60 mínútum eftir að aðalsalur hefur farið niður.

Að lágmarki þarf að hafa tvær aðskildar nettengingar milli vélasala sem hýsa kerfisbúnað.

Bjóðandi skal staðfesta ofangreint fyrirkomulag á vélasölum.



Já/Nei. Já er krafist

Svar

Já

1.3.8 Skjölun kerfishögunar



Kerfishögun vegna verkefnis þessa skal vera ítarlega skjöluð. Til staðar skal vera sérstök rekstrarhandbók sem lýsir stöðu umhverfis og kerfa á hverjum tíma. Bjóðandi skal tryggja að handbók þessi, sem og aðrar lýsingar á umhverfi og kerfum, sé uppfærð samdægurs.

Þar skulu að auki vera ítarlegar lýsingar á verklagi vegna rekstursins sem og samskiptum aðila. Sýnishorni af lýsingum v. sambærilegra mála skal skilað með tilboði.

Handbók þessi skal ætíð aðgengileg verkkaupa.

Bjóðandi skal leggja fram sýnishorn af slíkri skjölun.

Viðhengi



2 Fylgiskjöl



Advania_Skjölun kerfishögunar_1.3.8.pdf



Advania_Frávikaskráning_1.3.8.pdf

1.3.9 Kerfishandbók



Til að tryggja skýra mynd af kerfunum og virkni þeirra skal bjóðandi halda sérstaka kerfishandbók þar sem haldið er utan um skjölun og lýsingar sýndarumhverfis, vélabúnaðarumhverfis, tenginga, samskipti við verkkaupa og fulltrúa hans, afritun og prófuna afrita, sem og aðra þætti sem tilheyra rekstir kerfisins og nauðsynlegt þykir að skjala. Kerfishandbók skal uppfærð samdægurs og ætíð sýna raunverulega stöðu þeirra þátta sem hún lýsir.

Hugsanlega er hluta ofangreindra þátta lýst í skjölun kerfishögunar (sjá 1.3.8)

Heimilt er að halda eina rekstrar- og/eða kerfishandbók sem nær til allra þessara þátta.

Verkkaupi skal hafa aðgang að nýjustu útgáfu kerfishandbókar á hverjum tíma.

Þar skulu að auki vera ítarlegar lýsingar á verklagi vegna rekstursins sem og samskiptum verkkaupa og bjóðanda.

Bjóðandi skal leggja fram drög eða sýnishorn kerfishandbókar.

Viðhengi



1 Fylgiskjal



Advania_Kerfishandbók_1.3.9.pdf

1.3.10 Þekking starfsmanna



Bjóðandi skal tryggja að starfsmenn hans hafi næga þekkingu og leiðbeiningar til að vinna markvist

að úrlausn rekstrarvandamála sem upp koma. Hann skal tilnefna aðila sem þekkja vel til umhverfis verkkaupa á hverjum tíma.

Sér í lagi á högun umhverfis og virkni þ.e. viðbrögð við rekstrartruflunum séu í samræmi við mikilvægi kerfa högun þeirra og umhverfis. Jafnframt skal hann tryggja þekkingu starfsmanna sinna sem að verkinu koma á greiningu á stöðu og innihaldi færsluskráa (logga) sem skýra rekstur og rekstrarástand kerfa.

Bjóðandi staðfestir vilja til að byggja upp þekkingu starfsmanna á umhverfi og kerfum verkkaupa.

Já/Nei. Já er krafist



Svar

Já

1.3.11 Afköst diskstæða

Diskstæður sem gögn verkkaupa eru vistuð á skulu uppfylla þá kröfu að afköst séu að lágmarki 1.000 IOPS. Jafnframt skal verkkaupi eiga þess kost að setja allt að 500 GB á enn hraðvirkari stæðu eða um 1.400 IOPS.

1.3.12 Tengingar bjóðanda

Umhverfi bjóðanda skal tengt umheiminn (þ.e. ytri net, þ.m.t. umhverfi verkkaupa) með a.m.k. 2 x 1Gbit tengingum.

Umræddar tengingar skulu vera frá tveimur mismunandi fjarskiptabirgjum og komi inn í salinn/hýsingaraðstöðuna á tveimur aðgreindum stöðum.

1.3.13 Stjórnstöð fyrir samstilltar aðgerðir í neyð



Bjóðandi skal tilgreina lykilstarfsmenn sem geta tekið þátt í störfum sérstakar stjórnstöðvar (War room) komi upp neyðartilvik. Verkkaupi auk samstarfsaðila hans munu eiga fulltrúa í verkefninu. Fulltrúar stjórnstöðvar skulu geta brugðist við innan 30 mínútna og komið saman á fund til að ræða stöðu, greina vandamál og útfæra lausnir. Sérstakt verklag verður skilgreint af aðilum við upphaf verksins (sjá Sérstakar verklagsreglur, lið 1.3.14).

Tilgreindir lykilstarfsmenn.

Textareitur



Halldór Hafsteinsson - Forstöðumaður Hýsingar og Rekstrarþjónustu Advania
Sigurður Sæberg Þorsteinsson - Framkvæmdastjóri Rekstrarlausna Advania

1.3.14 Sérstakar verklagsreglur



Bjóðandi skal hafa útfært sérstakar verklagsreglur vegna neðangreindra þátta og skal sýnishorn þeirra liggja fyrir með tiboði:

- Reglubundnar prófanir á gallapolni kerfa.

- Viðhald rekstrarhandbóka.

Bjóðandi skal leggja fram yfirlit/sýnishorn v. verklagsreglna er lúta að ofangreindum þáttum.



Viðhengi



1 Fylgiskjal



Advania_Sérstakar verklagsreglur_1.3.14.pdf

1.3.15 Verkáætlun



Bjóðandi skal skila ítarlegri verkáætlun þar sem fram kemur hvernig staðið verður að uppsetningu umhverfis fyrir verkkaupa.

Bjóðandi skal leggja fram verkáætlun.



Viðhengi



1 Fylgiskjal



Advania_Verkáætlun_1.3.15.pdf

1.3.16 Rafrænt eftirlit með umhverfi

Kerfi og umhverfi skulu vera í stöðugu rafrænu eftirliti þannig að boð berist um óeðlilega stöðu á auðlindum eða stöðu kerfanna.

Sér í lagi skal fylgast með álagi á örgjörva, nýtingu á innra minni, lykilþætti í umhverfi gagnasafna sem og álagi á nettengingar.

1.3.17 Aðgangur vottaðra samstarfsaðila

Samstarfsaðilar verkaupa, sem skilgreindir verða í samningi aðila, skulu hafa 24/7 aðgang að tilteknum/tilgreindum þjónum verkkaupa vegna innleiðingar og reksturs kerfa verkkaupa. Um aðgang þeirra skulu gilda skriflegar verklagsreglur.

1.3.18 Tengingar annarra þjónustuaðila við umhverfi verkkaupa

Það er nauðsynlegt að aðrir verktakar sem vinna með verkkaupa geti tengst inn á kerfi verkkaupa, inn í umhverfið. Verksali skal sjá um almenna þjónustu við slíka aðila vegna tengingar við umhverfi verkkaupa. Hér er átt við aðstoð við auðkenningu í upphafi og utanumhald yfir þá aðila sem hafa slíkar heimildir til tenginga. Skilgreindar verða formlegar verklagsreglur sem ná yfir þennan þátt.

1.3.19 Reiknivél vegna kostnaðar við hýsingu



Verksali skal bjóða uppá reiknivél vegna kostnaðar og/eða kostnaðarbreytinga. Verkkaupi skal geta kallað fram núverandi stöðu á auðlindanotkun í reiknivélina og gert breytingar til að kanna hvernig kostnaður myndi breytast m.v. breyttar forsendur og breytta auðlindanotkun.

Verksali staðfestir að reiknivél sé til staðar.

Já/Nei. Já er krafist



Svar

Já

1.4 Valforsendur

Í örútbóði þessu verður hagkvæmasta tilboð valið á grundvelli verðs og gæða. Verð gildir 80% og gæði 20% skv. heimild í rammasamningi.

Gefin verða allt að 20 stig fyrir gæði og 80 stig fyrir lægsta heildartilboðsverð.

Heildartilboðsverð skal innihalda allan kostnað við hýsingu gagna og kerfa og aðra þjónustu sem lýst er í örútbóðsgögnum þessum í þrjú ár auk stofnkostnaðar.

Stofnkostnaður er allur kostnaður við uppsetningu umhverfis verkkaupa, þjónusta sem og vegna samskipta við verkkaupa og/eða samstarfs- og þjónustuaðila hans vegna uppsetningar umhverfis og/eða annarra stofnkostnaðarþátta.

Mánaðarlegur rekstrarkostnaður er allur kostnaður vegna þjónustu starfsmanna verksala við starfsmenn eða verktaka verkkaupa, notendur kerfa (áréttað að slík þjónusta er jafnan framkvæmd af starfsfólki verkkaupa), samstarfs- og þjónustuaðila verkkaupa. Jafnframt fellur afritun sem og öll notkun á auðlindum verksala undir mánaðarlegan rekstrarkostnaðar, þ.e. notkun á búnaði, sýndarþjónum, sýndargjörvum, innra minni, diskrymi, niðurhali, kerfishugbúnaði sem og öðrum þeim þáttum sem verksali þarf að nýta til að uppfylla kröfur verkkaupa í örútbóði þessu.

1.4.1 Verð - 80 %

Verð skal sett fram í íslenskum krónum með vsk.

Tilboð skulu innihalda allan kostnað og gjöld hverju nafni sem þau nefnast.

Heildartilboðsfjárhæð bjóðanda byggir á uppgefnum kostnaði við auðlindanotkun, þjónustuþætti og stofnkostnað. Verkkaupa er heimilt að óska eftir breytingum á umfangi þjónustu og skulu þá boðin einingarverð gilda.

Umfang núverandi mánaðarlegar auðlindanotkunar vegna reksturs umhverfis verkkaupa er skilgreindur í viðauka II. Uppgefnar magntölur eru aðeins til viðmiðunar en endurspegla ekki raunkaup verkkaupa á samningstíma. Umfang notkunar kann að breytast frá mánuði til mánaðar. Það er grundvallarkrafa verkkaupa að hann greiðir einungis fyrir raunveruleg afnot auðlinda eða veitta þjónustu í hverjum mánuði fyrir sig. Komi til viðbótarþjónustu verkkaupa á samningstíma skulu uppgefin verð gilda.

Stofnkostnaður vegna flutnings kerfa, gagna og þjónustu ásamt uppsetningu umhverfis hjá verksala skal vera innifalinn í heildartilboði bjóðanda.

Jafnframt skal allur kostnaður vegna þjónustu starfsmanna verksala vera innifalinn í mánaðarlegum rekstrarkostnaði sem og annar kostnaður sem til fellur til að reka og þjónusta kerfi verkkaupa og umhverfi í samræmi við kröfur útboðs þessa.

1.4.2 Gæði - 20%

Bjóðendur geta mest fengið 20 stig.

Gefin eru stig fyrir eftirfarandi gæðapætti

1. ISO 9001 - allt að 3 stig
2. Sértek annars stigs þjónusta - allt að 6 stig
3. Reynsla starfsmanna - allt að 6 stig
4. ITIL Ferlar þjónustu - allt að 5 stig

1.4.2.1 Gæðavottun ISO 9001



Gefin verða 3 stig ef öll starfssemi bjóðanda er vottuð skv. ISO 9001.

Ef bjóðandi er að vinna að vottun ISO 9001 sem verður lokið á næstu 12 mánuðum verða gefin 1,5 stig.

Ef bjóðandi er ekki með ISO 9001 og ekki í vottunarferli fær hann ekkert stig.

Ef bjóðandi er með ISO Vottun eða í innleiðingarferli skal skila með vottorði frá viðurkenndum vottunaraðila.

a. Vottun samkvæmt ISO 9001.

 3 punktur

Fjölval. Bjóðandi er með ISO 9001 vottun (3 punktur), Bjóðandi er í vottunarferli (1,5 punktur), Bjóðandi er hvorki í vottunarferli né með vottun (0 punktur)

Svar	Punktur
Bjóðandi er með ISO 9001 vottun	3,00

b. Afrit vottana.



Viðhengi



1 Fylgiskjal



Advania_Gæðavottun ISO 9001_1.4.2.1_b.pdf

1.4.2.2 Þjónusta

Gefin verða **6 stig** ef **10** eða fleiri vottaðir starfsmenn starfa í þjónustudeild bjóðanda, til að uppfylla skilyrðið þarf starfsmaður að vera í a.m.k. 75% starfshlutfalli. Með þjónustudeild er átt við þá starfsmenn sem koma beint að rekstri búnaðar og/eða kerfa sem tengjast hýsingu og rekstri verkkaupa hjá verksala, eða starfsmenn sem vinna með verksala að lausnum verkefna er tengjast hýsingu og rekstri eða koma að beinni þjónustu við verkkaupa.

Vottun skal vera í flokkum Netlausna (Cisco), Gagnasafnskerfa (Oracle, SQL), Stýrikerfa (Windows/Sever/Linux) og netkerfa.

Gefin verða **3 stig** ef vottaðir starfsmenn í þjónustudeild bjóðanda eru á bilinu **5 - 9**.

Gefin verða **0 stig** ef vottaðir starfsmenn í þjónustudeild bjóðanda eru færri en **5**.

Fjöldi starfsmanna.

 6 punktur

Fjölval. Starfsmenn eru 10 eða fleiri (6 punktur), Stafsmenn eru á bilinu 5 - 9 (3 punktur), Starfsmenn eru færri en 5 (0 punktur)

Svar	Punktur
Starfsmenn eru 10 eða fleiri	6,00

1.4.2.3 Reynsla þjónustuaðila



Gefin eru **6 stig** ef meðalstarfsaldur starfsmanna þjónustudeildar við þjónustu er **10 ár** eða meira.

Gefin eru **3 stig** ef meðalstarfsaldur starfsmanna þjónustudeildar við þjónustu er **5 - 9 ár**.

Gefin eru **0 stig** ef meðalstarfsaldur starfsmanna þjónustudeildar við þjónustu er **undir 5 árum**.

Þjóðendur skulu skila yfirliti yfir starfsmenn þjónustudeildar, kennitala, nafn og starfsaldur í þjónustu.

Með þjónustudeild er átt við þá starfsmenn sem koma beint að rekstri búnaðar og/eða kerfa sem tengjast hýsingu og rekstri verkkaupa hjá verksala, eða starfsmenn sem vinna með verksala að lausnum verkefna er tengjast hýsingu og rekstri eða koma að beinni þjónustu við verkkaupa.

a. Reynsla starfsmanna.

 6 punktur

Fjölval. Meðal starfsaldur stafsmanna 10 ár eða meira (6 punktur), Meðal starfsaldur stafsmanna 5 - 9 ár (3 punktur), Meðal starfsaldur starfsmanna undir 5 árum (0 punktur)

Svar	Punktur
Meðal starfsaldur stafsmanna 10 ár eða meira	6,00

b. Reynsla boðinna starfsmanna.



Viðhengi



1 Fylgiskjal

 Advania_Reynsla þjónustuaðila_1.4.2.3_b.pdf

1.4.2.4 ITIL verkferlar

Ef þjóðendur styðja allar neðangreinda ITIL ferlafá þeir **5 stig**. Þessar þjónustur skulu vera studdar með sérstökum verkferlum hjá þjóðanda.

- [Service Desk](#)
- [Technical Management](#)
- [Application Management](#)
- [IT Operations Management](#)

a. ITIL þjónustur .

 5 punktur

Fjölval. Þjóðandi styður allar tilgreinda ITIL ferla (5 punktur), Þjóðandi styður ekki allar tilgreindar ITIL þjónustur (0 punktur)

Svar	Punktur
Þjóðandi styður allar tilgreinda ITIL ferla	5,00

b. Staðfesting á ITIL þjónustu



Viðhengi



1 Fylgiskjal



Advania_ITIL verkferlar_1.4.2.4_b.pdf

1.4.2.5 Áskilnaður

Kostnaðaráætlun kaupanda liggur fyrir, en verður ekki gefin upp fyrr en við opnun tilboða. Kaupandi mun hafna öllum tilboðum yfir kostnaðaráætlun en áskilur sér rétt til að taka lægsta gilda tilboði takist honum að útvega það fjármagn sem upp á vantar.

1.5 Samingsskilmálar

Endanlegur bindandi samningur kemst á við formlega undirritun samnings í kjölfar útboðs þessa.

Gerður verður einn samningur um þau kerfi (gagnasöfn og umhverfi) sem falla undir örútboð þetta. Samningur aðila mun ná til neðangreindra þátta:

1. Yfirfærsla úr núverandi umhverfi í umhverfi hjá „nýjum“ hýsingaraðila, þar sem núverandi kerfum er komið upp hjá hýsingaraðila og umhverfi gert nothæft.
2. Endurbætur umhverfis í upphafi samningstíma sem felur í sér yfirfærslu í nýja högun fyrir Heklumiðlara og Mínar síður Heilsuveru eftir að núverandi kerfum hefur verið komið upp hjá hýsingaraðila.
3. Rekstur og hýsing þ.e. almennur rekstur og hýsing umhverfis, kerfa og gagnasafna í samræmi við kröfur örútboðsgagna og samnings sem gerður verður á milli aðila.

Samningur skal gilda í 3 ár með heimild til framlengingar um 2 x 1 ár í senn.

1.5.1 Almennir samningsskilmálar

Staðallinn ÍST 32: 1995 Almennir skilmálar um útboð og verksamninga vegna gagnavinnslukerfa, skal gilda um samning aðila.

1.5.2 Verkefni verkkaupa

Verkkaupi mun:

- Tilnefna tengilið/tengiliði.
- Sjá um einföld atriði sem nauðsynlegt kann að vera að útfæra á staðnum á eigin staðværum netþjón/netþjónum.
- Sjá um samninga og samskipti við alla birgja á þessu sviði.

- Vera stefnumótandi og greinandi aðili sem stýrir samskiptum vegna vél- og hugbúnaðarkerfa sem verkkaupi rekur á hverjum tíma.
- Hafa heimild til að fylgjast með notkun kerfa og álagi sem þau valda á netþjónum verksala.

1.5.3 Tæknilegur kerfisstjóri verksala



Verksali skal tilgreina tæknilegan kerfisstjóra vegna reksturs kerfa og umhverfis verkkaupa. Aðilinn sér um samskipti við verkkaupa. Jafnframt skal verksali tilgreina varakerfisstjóra sem hefur fulla þekkingu á umhverfi verkkaupa og geti leyst tæknilegan kerfisstjóra af ef þörf krefur.

Það skal áréttað að almennir notendur kerfisins eru jafnan í sambandi við þjónustudeild verkkaupa og hafa ekki aðgang að þjónustuborði verksala.

Verksali skal tilgreina nafn tæknilegs kerfisstjóra og varakerfisstjóra sem mun annast samskipti við verkaupa.



Textareitur

Arnar Halldórsson
Einar Ágúst Baldvinsson

1.5.4 Viðtökuprófanir

Verksali skal veita aðstoð við viðtökuprófanir kerfa á vegum verkkaupa. Í slíkum prófunum verður virkni kerfa reynd, kannað hvort gögn hafi skilað sér og álag lagt á kerfið til að kanna hvort afköst búnaðar verði fullnægjandi miðað við vænta notkun. Við slíkar prófanir verður lögð áhersla á að prófa gallapolni, umfremd (redundancy) og endurreisn.

1.5.5 Aðgangur verkkaupa að umhverfi sínu hýstu hjá verksala

Verkkaupi skal hafa fullan aðgang að umhverfi sínu vegna notkunar kerfa sinna og hjálpartækja. Slík tenging skal vera afkastamikil og trygg. Verkkaupi mun nýta slíka tengingu vegna vinnu starfsfólks síns og ytri verktaka sem vinna í umhverfi verkkaupa, við kerfi og gagnasöfn sem hýst eru hjá verksala.

1.5.6 Aðgangur verkkaupa að eftirlitskerfi



Verksali skal vakta stöðu tiltekinna þátta í umhverfi verkkaupa. Sér í lagi stöðu þjóna og helstu þjónusta. Jafnframt skal vakta minnisnotkun, stöðu gjörva og töflustærða í gagnasöfnum. Verkkaupi skal hafa aðgang að eftirlitskerfi hjá verksala, þ.e. hann geti sjálfur séð hvernig álagi og notkun kerfa á hans vegum er háttað.

a. Verksali skal staðfesta heimild verkkaupa til ofangreinds aðgangs.



Já/Nei. Já er krafist

Svar

Já

b. Verksali skal tilgreina hvaða eftirlitskerfi hann notar vegna starfsemi sinnar.

Textareitur



Opsview, Opsservium

1.5.7 Mánaðarlegar stöðuskýrslur



Verksali skal taka saman stöðuskýrslu í lok hvers mánaðar og senda verkkaupa. Þar sé gerð grein fyrir rekstri liðins mánaðar, frávik tilgreind og skýrð, meðaltal svartíma á skilgreindum viðmiðunartímum innan mánaðar, notendafjöldi, auðlindanotkun o.fl. Jafnframt komi fram á sérstöku yfirliti hvernig notkun kerfa er háttað, yfirlit yfir fjölda samtímanotenda einstakra kerfa o.fl.

Verksali skal leggja fram sýnishorn af mánaðarskýrslu sem uppfyllir ofangreindar kröfur.

Viðhengi



1 Fylgiskjal



Advania_Mánaðarlegar stöðuskýrslur_1.5.7.pdf

1.5.8 Rafrænn aðgangur að reikningum



Verkkaupi skal hafa rafrænan aðgang að útgefnum reikningum vegna þjónustunnar.

Verksali staðfestir að verkkaupi hafi rafrænan aðgang að reikningum.

Já/Nei. Já er krafist



Svar

Já

1.5.9 Uppfærsla rekstrarhandbókar

Verksali skal halda rekstrarhandbók. Verksali ber ábyrgð á að handbókin sé uppfærð reglulega og lýsi ætíð rétttri stöðu mála. Verkkaupi skal hafa fullan aðgang að rekstrarhandbók á hverjum tíma.

1.5.10 Utanumhald rekstrartruflana



Verksali skal halda verkkaupa upplýstum um allar rekstrartruflanir sem kunna að verða. Jafnframt skal verksali vera reiðubúinn að tilkynna slíkar truflanir á heimasíðu, hve langan tíma þær kunna að vara og hvernig viðgerð og/eða lagfæringum miðar.

Verksali skal staðfesta að hann heimili ofangreindar tengingar.

Já/Nei. Já er krafist



Svar

Já

1.5.11 Skráning frávika



Verksali skal tryggja að meginatriði rekstrar (skráning notkunar, afritataka) og öll frávik (endurhleðsla afrita, rekstrartruflanir) séu skráð jafnóðum í sérstaka rekstrardagbók sem skal vera aðgengileg verkkaupa á vefsíðu. Sýnishorn slíkrar rekstrardagbókar skal fylgja.

Verksali skal upplýsa verkkaupa um öll frávik vegna rekstursins jafnskjótt og hann skráir þau svo verkkaupi getið brugðist við í framhaldi slíkra frávika.

Verkkaupi skal hafa aðgang að frávikaskráningu.

Sýnishorn rekstrardagbókar skal fylgja

Viðhengi



1 Fylgiskjal



Advania_Skráning frávika_1.5.11.pdf

1.5.12 Greining á álagi

Árlega skal verksali vinna sérstök álagspróf og greiningu á álagi á búnað sem verksali nýtir til að reka umhverfi verkkaupa, sem aðilar geta síðan byggt á til að endurmeta og/eða auka við auðlindanotkun í umhverfi verkkaupa.

1.5.13 Sameiginlegt áhættumat

Samningsaðilar skulu útfæra sameiginlegt áhættumat áður en að flutningi umhverfis verkkaupa kemur. Niðurstaða úr slíku áhættumati kann að hafa áhrif á framkvæmd flutnings og uppsetningu umhverfis.

1.5.14 Reglulegt áhættu og stöðumat

Verkkaupi áskilur sér rétt til að fá þriðja aðila til að vinna árlegt áhættu- og stöðumat. Verksali skal aðstoða við þá vinnu með því að veita aðilanum umbeiðnar upplýsingar. Verkkaupi greiðir kostnað vegna vinnu þriðja aðila.

1.5.15 Afkastaprófanir



Við uppsetningu kerfis, skulu aðilar gera sameiginlega prófanir á svartíma vegna notkunar lykilkerfa. Jafnframt skal prófa gallapolni, umfremd (redundancy) og endurreisn kerfa og meta tímasetningar í slíkum prófunum. Aðilar skulu meta svartíma reglulega á sama hátt og skal verksali gera nauðsynlegar úrbætur til að svartími haldist sambærilegur. Verksali skal hér lýsa aðgerðum sínum til að tryggja svartíma.

Verksali skal tilgreina hvaða hjálpartæki hann notar til að uppfylla kröfuna.

Textareitur



vRealize Operations
vCenter Operations Manager

1.5.16 Reglulegir samráðsfundir

Sérstakir samráðsfundir, að jafnaði ársfjórðungslega skulu haldnir þar sem verksali og verkkaupi fara yfir rekstur liðinna mánaða og greina hvort gera þurfi breytingar á fyrirkomulagi eða verklagi v. hýsingarinnar. Kostnaður vegna fundanna skal innifalin í reglulegum samningsgreiðslum.

1.5.17 Sjálfvirk uppfærsla auðlinda

Verksali skal útfæra sjálfvirka uppfærslu auðlinda komi til mikillar notkunar kerfa.

1.5.18 Reglubundnar uppfærslur



Aðstoð við uppsetningu reglubundinna útgáfa og leiðréttingarútgáfa af kerfum sem eru í hýsingu og rekstri. Bent skal á að beinn rekstur tiltekinna hugbúnaðarkerfa verkkaupa er á höndum þjónustuaðila verkkaupa en verksali fylgist með og vaktar stöðu kerfa og þess búnaðar sem kerfin keyra á. Jafnframt munu slíkir þjónustuaðilar aðstoða við kerfisvinnu s.s. uppfærslur, þegar þess gerist þörf.

Verksali skal lýsa tíðni og fyrirkomulagi vegna reglubundinna uppfærslna kerfishugbúnaðar í umhverfi sínu.



Viðhengi



1 Fylgiskjal



Advania_Reglubundnar uppfærslur_1.5.18.pdf

1.5.19 Reglubundnar uppfærslur - prófanir



Framleiðendur kerfa í rekstri afhenda reglulegar uppfærslur af kerfum sem eru ýmist ný útgáfa (version) eða leiðréttingauppfærsla (service pack og/eða hotfix). Verksali skal gera ráð fyrir að annað hvert ár að lágmarki sé um nýja útgáfu að ræða en leiðréttingauppfærslur berist oftar og skal vinna verksala við allar reglulegar uppfærslur innifalin í tilboði hans. Slíkar uppfærslur þarf bæði að framkvæma í prófunarumhverfi og rekstrarumhverfi og þá jafnan undir verkstjórn verkkaupa.

Uppfærslur á vélbúnaði, kerfishugbúnaði og öðrum búnaði sem verksali lætur í té skal einnig vinna í nánú samráði við verkkaupa. Verksali skal hafa skjalfestar vinnureglur um hvernig staðið er að slíkum uppfærslum. Þar sé m.a. tryggt að alltaf sé hægt að hætta við slíkar breytingar og gangsetja í samræmi við fyrri stöðu. Tillögur verksala um tíðni á reglubundnum uppfærslum vegna umhverfisþátta skulu fylgja tilboði hans.

Verksali skal staðfesta að hann heimili ofangreindar tengingar.



Já/Nei. Já er krafist

Svar

Já

1.5.20 Leiðréttingarútgáfur - prófanir



Nauðsynlegt kann að reynast að setja inn leiðréttingarútgáfur á stýrikerfum og ýmsum kerfishugbúnaði eða uppfærslur á gagnagrunnskerfum sem kerfin byggja á. Þar með taldar villulagfæringar og „bug-fix/patches“. Slíkar breytingar skulu fara sjálfkrafa inn. Sé um sérstaklega áríðandi leiðréttingu að ræða getur verkkaupi krafist flýtiinnsetningar á leiðréttingunni og skal verksali verða við slíkri beiðni svo fljótt sem verða má. Verksali skal hafa skjalfestar vinnureglur um hvernig staðið er að slíkum uppfærslum. Þar sé m.a. tryggt að alltaf sé hægt að hætta við slíkar breytingar og gangsetja í samræmi við fyrri stöðu. Þjóðandi skal jafnframt meta umfang innsetningar slíkra leiðréttingarútgáfa.

Verktaki skal aðstoða við prófanir kerfisins/kerfanna:

- Í hvert sinn sem kerfi hefur verið sett upp, það uppfært eða leiðréttingar settar inn, skal það prófað. Skal kerfið þá virka eins og til var ætlast og vera í samræmi við tilboð og útboðslýsingu.
- Uppsetning kerfis skal talin hafa farið rétt fram þegar verksali tilkynnir verkkaupa að uppsetningu sé lokið og þjónustukaupi getur hafið notkun þess. Með slíkri tilkynningu skulu staðfest afrit prófunargagna verksala afhent verkkaupa þar sem sýnt er fram á að fullnægjandi prófanir hafi átt sér stað af hálfu verksala.

Verksali skal staðfesta hlýtingu við ofangreinda kröfu.

Já/Nei. Já er krafist



Svar

Já

1.5.21 Tímabundin aukning innra minnis

Verkkaupi skal geta óskað eftir tímabundinni aukningu innra minnis tiltekinna sýndarþjóna. Greiða skal fyrir aukninguna samkvæmt fjölda daga sem aukningin stendur yfir og fjölda GB sem aukningin nam.

1.5.22 Aukaverk

Aukaverk, þ.e. verkefni sem liggja utan lýsinga verksamnings, skulu unnin samkvæmt sérstöku verklagi. Verksali skal tilkynna verkkaupa formlega ef hann telur að tiltekin verkbeiðni verkkaupa eða fulltrúa hans, feli í sér aukaverk og sé utan verksamnings aðila. Verksali skal tilgreina umfang og kostnað aukaverks áður en vinna við það hefst. Verkkaupi skal staðfesta aukaverk formlega og heimila sérstaklega að þau verði unnin. Verksala er óheimilt að reikningsfæra aukaverk liggi formleg staðfesting og heimild verkkaupa ekki fyrir.

1.5.23 Fjölgun sýndargjörva

Verksali skal geta óskað eftir tímabundinni fjölgun sýndargjörva (vCPU). Greiða skal fyrir aukninguna samkvæmt fjölda daga sem aukningin stendur yfir og fjölda sýndargjörva sem aukningin nam.

Einingaverð sýndargjörva v. gagnsafnsvéla skulu taka mið af auknum kostnaði vegna leyfisgjalda ef við á.

1.5.24 Fjölgun sýndarþjóna

Verksali skal geta óskað eftir tímabundinni fjölgun sýndarþjóna. Greiða skal fyrir aukninguna samkvæmt fjölda daga sem aukningin stendur yfir og fjölda sýndarþjóna sem aukningin nam.

Jafnframt skal verksali hafa fyrirkomulag sem leyfir sjálfvirka fjölgun sýndarþjóna í Heilsuveru þegar álag eykst skyndilega. Þá skal unnt að fjölga þjónum til að anna álagi og viðhalda góðum svartíma. Þegar álag minnkar, skal þjónum fækka til samræmis.

1.5.25 Samningstími

Samningstími er frá afhendingu verksala á umhverfi verkkaupa sem áætluð er þann 1. nóvember 2022 og gildir í 36 mánuði með heimild til framlengingar tvisvar sinnum, um eitt ár í senn.

Helsta ástæða fyrir heildarlengd samnings vegna örútbóðs þessa er skiptikostnaður kaupenda við skiptingu á þjónustuaðila og óhagræðis sem felst í stuttum þjónustusamningum.

1.5.26 Kostnaður sé ætíð í samræmi við auðlindanotkun

Afritað gagnamagn, gæti orðið minna en upp er gefið í viðaukum og kann að breytast frá mánuði til mánaðar þ.e. aukist eða minnkað. Mánaðarlegur kostnaður skal endurspegla það og skal hækka þegar gagnamagn vex og lækka þegar/ef gagnamagn minnkar.

Hið sama skal gilda um aðra auðlindanotkun, innra minni, örgjörva o.s.frv. mánaðarleg greiðsla skal ætíð miða við raunverulega notkun auðlinda.

1.5.27 Lækkun mánaðargjalda

Verkkaupi áskilur sér rétt til lækkunar á mánaðargjaldi fari uppitími niður fyrir viðmiðunarmörk á trygguð uppitíma og/eða ef niðri tími er lengri en einn tími í senn. Skal lækkun mánaðargjalda nema 2% fyrir hverja klukkustund í niðri tíma og ná til þeirra mánaða þar sem uppitími er undir viðmiðunarmörkum.

1.5.28 Uppsögn samnings

Samningur skal uppsegjanlegur með sex (6) mánaða fyrirvara breytist forsendur verkkaupa verulega. Veruleg forsendubreyting telst t.d. sameining stofnana hjá verkkaupa eða verulegar breytingar á verkefnum verkkaupa sem hafa áhrif á rekstur upplýsingakerfa og/eða kröfur til reksturs kerfa hans og/eða umhverfis.

Verkkaupa skal jafnframt heimilt að segja upp samningi með sex (6) mánaða fyrirvara en þó eigi fyrir en eftir að samningur hefur verið í gildi í tólf (12) mánuði.

1.5.29 Greiðslur

Verksali skal gefa út reikning í hverjum mánuði, vegna mánaðarlegs rekstrarkostnaðar. Mánaðarlegur kostnaður skal taka breytingum í samræmi við breytingar á magni eininga frá því sem var í tilboði verksala og skulu einingaverð tilboðs með afslætti, gilda.

Allir reikningar skulu vera nægilega sundurliðaðir og studdir nauðsynlegum fylgiskjölum s.s.

tímaskýrslum starfsmanna, til þess að verkkaupi geti sannreynt þá. Auðlindanotkun, s.s. fjöldi sýnarvéla, innra minni, diskrymi notað, umfang afritunar o.fl. skal tilgreind á hverjum reikningi. Afsláttarprósenta af einingarverði skal koma fram á reikningum.

Reikning v/fyrri mánaðar skal gefa út síðasta dag hvers mánaðar.

Gjaldtagi kröfunnar skal vera 30 dögum eftir útgáfudag reiknings og eindagi sama dag.

Að öðru leiti skulu reikningar vera samkvæmt skilmálum rammsamnings.

1.5.30 Fávíti og tafabætur

Verkkaupi áskilur sér rétt til fávíta í samræmi við ÍST 32, eða 0,2% samningsfjárhæðar per dag sem verkið dregst frá áætluðum gangsetningardegi, sem er 1. mars 2022, enda sé ekki um að ræða tafir sem raktar verði til verkkaupa.

Að öðru leyti gilda ákvæði rammasamnings um vanefndir og uppsögn er örútbóð þetta varðar.

1.5.31 Verðbreytingar

Verksala er heimilt að óska eftir breytingum á samningsfjárhæðum og boðnum einingaverðum í samræmi við hækkun neysluvísitölu annars vegar og launavísitölu hins vegar. Vægi vísitalna skal vera launavísitala 70% en neysluvísitala 30%. Vísitölbreytingar taki gildi í lok fyrsta rekstrarárs, þ.e. í lok ágúst 2023. Neysluvísitala Hagstofunnar í ágúst 2022 skal vera grunnur fyrir mögulegar hækkanir. Þannig verður rekstrarkostnaður á föstu verðlagi út árið 2022 og til 1. september 2023. Verksala væri þannig heimilt að óska eftir verðbreytingu vegna ársins 2022 um sem nemur hækkun vísitölu á tímabilinu ágúst 2022 til ágúst 2023.

Beiðnir um verðbreytingar skulu berast verkaupa skriflega fyrir 1. ágúst ár hvert og taka gildi 1. september.

Verkkaupi getur óskað eftir almennum verðlista verksala vegna sambærilegra verkefna á samningstíma. Komi í ljós að greiðslur til verkaupa séu hærri en greiðslur vegna annarra sambærilegra verkefna skulu samningsaðilar endurskoða fjárhæðir sameiginlega. Efni verksali til sértílbóða, útsölu eða samsvarandi verðlækkana á samningstímanum skal þess gætt að kaupandi njóti ætíð hagstæðasta verðs sem í boði er.

1.6 Viðaukar

I. RS Hýsingar- og rekstrarþjónusta, útbóðsgögn nr. 21667

II. Kerfi og þjónustur hjá verkaupa (yfirlit).

III. Kröfur til búnaðar í tilboði bjóðanda.

IV. Kröfur er varða vinnslu og öryggi persónuupplýsinga sem verksali skal uppfylla.

1.7 Tilboðsblað



Undirritaður hefur kynnt sér útbóðslýsingu Ríkiskaupa og gerir eftirfarandi tilboð í samræmi við það. Með því að skila inn tilboði samþykkir bjóðandi að hann uppfylli allar kröfur útbóðs.

Tilboð bjóðanda skal ná til alls afleidds kostnaðar, s.s. eldveggja, eftirlits- og öryggiskerfa, skölunar og álagsjöfnunar og innifela allan kostnað við rekstur, hýsingu, vöktun og eftirlit.

Tilboð bjóðenda skulu vera fullkomlega heildstæð þ.a. allur kostnaður sem þarf til að reka það umhverfi sem hér lýst er hér að ofan m.v. þær auðlindaþarfir sem hér eru skilgreindar.

Hin nýju kerfi verða rekin í sýndarumhverfi hjá verksala. Bjóðendur skulu tilgreina allan kostnað við rekstur og hýsingu sýndarvéla, þ.m.t. kostnað við stýrikerfi þjónanna, leyfisgjöld, uppfærslur sem og alla umsjón með þjónunum, miðlægar vírusvarnir, eftirlit (vöktun) með þjónunum og rekstri þeirra.

Ef bjóðandi telur að í töflu 1.7a vanti þætti til að ná fram heildstærði lausn skal hann senda ábendingu um það á fyrirspurnarfresti.

a. Tilboðsskrá / tilboðsblað. Öll verð skulu innihalda vsk.

 100%

Verðfylki. 12 Línur

Verðfylki heildarsamtala (ISK)

787.559,00

Forskrift	Magn	Deild	Verð á einingu (ISK)	Verð alls (ISK)
Stofnkostnaður vegna uppsetningar og flutnings umhverfis	1	heild	0,00	0,00
Afnót af sýndarþjóni per mánuð (með vírusvörn, kerfishugbúnaði s.s. stýrikerfi 26 Windows server 6 Linux server)	15	stk	3.500,00	52.500,00
Afnót af sýndargjörvum per mánuð	29	stk	441,00	12.789,00
Afnota af Innra minni (per GB per mánuð)	158	GB	310,00	48.980,00
Afnót af Diskrými (per GB per mánuð)	10.000	GB	7,44	74.400,00
Afrituð gögn (per GB per mánuð)	20.000	GB	4,34	86.800,00
Gagnasafnsleyfi (SQL server std 2core leyfi á gagnasafnsþjóna per þjón pr mánuð)	6	stk	32.481,00	194.886,00

Stýrikerfapjónusta tæknimaður (aukavinna sem gæti orðið meiri eða minni eftir atvikum)	8	klst	20.386,00	163.088,00
(per klst)				
Gagnasafnsþjónusta tæknimaður (aukavinna sem gæti orðið meiri eða minni eftir atvikum)	6	klst	20.386,00	122.316,00
(per klst)				
VPN tengingar	10	stk	450,00	4.500,00
Aðgangur að þjónustuborði fyrir almenna notkun	70	stk	390,00	27.300,00
Vírusvörn fyrir tölvur notenda	200	stk	0,00	0,00

b. Aukaverk / tilboðsblað. Öll verð skulu innihalda vsk. - þessi verð eru ekki notuð til mats



Verðfyllki. 7 Línur

Verðfyllki heildarsamtala (ISK)

108.997,00

Forskrift	Magn	Deild	Verð á einingu (ISK)	Verð alls (ISK)
Aukaverkefni kerfisstjóra, verð per. klst.	1	klst.	27.181,00	27.181,00
Aukaverkefni varakerfisstjóra, verð per. klst.	1	klst.	27.181,00	27.181,00
Þjónusta v. netbúnað og nettengingar, verð per. klst.	1	klst.	27.181,00	27.181,00
Tímavinnu sérfræðinga vegna gagnasafnsmála.	1	klst.	27.181,00	27.181,00

Afnot af sýndargjörva (vCPU) í einn dag	1	á dag	15,00	15,00
Afnot af sýndarþjóni í einn dag	1	á dag	248,00	248,00
Afnot af innra minni 1GB í einn dag	1	GB á dag	10,00	10,00

c. Bjóðandi staðfestir að hafa lesið og kynnt sér útboðslýsingu þessa og samþykkir með tilboði sínu alla skilmála útboðsins.



Já/Nei. Já er krafist

Svar

Já

1.8 Leiðbeiningar um kæruleiðir

Í XI. og XII. kafla OIL er fjallað um kærunefnd útboðsmála og kæruleiðir. Þar kemur m.a. fram í 1. mgr. 106 gr.: Kæra skal borin skriflega undir kærunefnd útboðsmála innan 20 daga frá því að kærandi vissi um eða mátti vita um þá ákvörðun, athöfn eða athafnaleyssi sem hann telur brjóta gegn réttindum sínum. Kröfu um óvirkni samnings er þó heimilt að bera undir nefndina innan 30 daga frá framangreindu tímamarki. Þó verður krafa um óvirkni samnings ekki höfð uppi þegar sex mánuðir eru liðnir frá gerð hans. Við nánari ákvörðun frestsins gildir eftirfarandi:

- Þegar kærð er ákvörðun um val tilboðs eða aðrar ákvarðanir skv. 1. og 2. mgr. 85. gr. skal miða upphaf frests við birtingu þeirra tilkynninga sem þar greinir, enda hafi þær að geyma tilskildar upplýsingar.
- Þegar höfð er uppi krafa um óvirkni samnings sem gerður hefur verið án undanfarandi útboðsauglýsingar skal miða upphaf frests við eftirfarandi birtingu tilkynningar um gerð samningsins í Stjórnartíðindum Evrópusambandsins, enda komi þar fram rökstuðningur ákvörðunar kaupanda um að auglýsa ekki innkaup.

Í kæru skulu koma fram upplýsingar um kæranda, þann aðila sem kæra beinist að (varnaraðila) og ákvörðun, athöfn eða athafnaleyssi sem er kærð. Í kæru skulu koma fram kröfur kæranda ásamt stuttri lýsingu málsatvika og málsástæðna sem og rökstuðningur. Kröfugerð kæranda skal lúta að úrræðum nefndarinnar samkvæmt lögum þessum. Kærandi skal tilkynna kaupanda um kæru eins skjótt og mögulegt er.

Fyrir hverja kæru skal greiða kærugjald að fjárhæð 150.000 kr. Bjóðandi er hvattur til að kynna sér frekar réttarúrræði laga nr. 120/2016 (OIL).

Upplýsingar um kærunefnd útboðsmála [eru birtar á vefsíðu stjórnarráðsins.](#)



Örútboð 21667

Örútboð vegna hýsingar og reksturs
fyrir Hornafjarðarbæ

1.3.9 Kerfishandbók

Bjóðandi skal leggja fram drög eða sýnishorn
kerfishandbókar

Ábyrgðarmaður:

Nafn: Ragnar Victor Hilmarsson

Netfang: ragnar.victor.hilmarsson@advania.is

Sími: 440-9048



Hérna gefur að líta drög að kerfishandbók:

EFNISYFIRLIT

1	Hornafjarðarbæ	3
1.1	Hornafjörður – Contacts	3
1.1.1	Suppliers	3
2	Hornafjörðarbær – Linux Servers	4
2.1	Servers and roles	4
2.1.1	Decommissioned Server	4
2.1.2	Network Design	4
3	Hornafjörðarbær – Windows Servers	5
3.1	Servers and roles	5
3.1.1	Decommissioned Server	5
3.1.2	Hornafjörður – Backup Service	5
3.1.3	Notes – Backups	5

1 HORNAFJARÐARBÆ

Hornfjarðarbær	Info
Social security number	590169-4639
Industry	Government
Headquarters	Hafnarbraut 27, 780 Höfn
Homepage	Hornafjörður (hornafjordur.is)
Non-disclosure agreement (NDA)	Not Required
Notes	

1.1 HORNAFJÖRÐUR – CONTACTS

Customer Contacts

Name	Contact Phone / E-mail	Role / notes	Location
Jón Jónsson	666-6666 jon@hornafjordur.is	Kerfisstjóri	Hornafjarðarbær
Jón Jónsson	666-6666	Þjónustustjóri	Hornafjarðarbær
Jón Jónsson	666-6666	Þjónustustjóri	Hornafjarðarbær

1.1.1 SUPPLIERS

Service	Company / Contact	Contact Phone / Email	Role / Notes
Cisco	Securitas		Wireless MGMT

2 HORNAFJÖRÐARBÆR – LINUX SERVERS

2.1 SERVERS AND ROLES

The following servers are hosted in Advania WMware

Server Name	Role	IP	Operating System	Notes
hn.app.01	Application Servicer	199.999.999.10	Centos 9	
hn.app.02	Lightspeed rocket	199.999.999.10	Centos 10	
hn.tel.01	Phone System	199.10.10.10	Debian 9	

2.1.1 DECOMMISSIONED SERVER

Server Name	Role	Internal IP / Vlan	External IP / Vlan	Operating System	WMware / physical host	Notes

2.1.2 NETWORK DESIGN

Network	Vlan	Description	DHCP	GW	DNS		Notes
Hornafjodur.servers.199.17.54.0	551			199.17.47.99	199.1.1.25	192.1.1.1	
Hornafjodur.dmz.199.17.54.0	547			199.144.1.1	8.8.8.8.	1.1.1.1.	

3 HORNAFJÖRÐARBÆR – WINDOWS SERVERS

3.1 SERVERS AND ROLES

Server Name	Role	IP	Operating System	Notes
hn.domain.01	Webserver	199.999.999.88	Windows	
hn.cisco.02	N/A	199.999.999.81	Windows	

3.1.1 DECOMMISSIONED SERVER

Server Name	Change	Description / Role
Hn.sql.01	CH4993900	SQL, Server 2009, Eldra Navision og fl.
Hn.rds.01	CH9493002	Remote Desktop Gateway
Hn.skype	DH3003021	Skype for business
Hn.ms.03	DH4939202	SharePoint

3.1.2 HORNAFJÖRÐUR – BACKUP SERVICE

General

Info	Data	Notes
Backup Name Prefix	hn – Hornafjarðarbær	
Link to contact		
Link to Encryption key		
Contacts		

3.1.3 NOTES – BACKUPS

SQL Server name	Retention (days)	Encryption	Notes
LNB – Hornafjarðarbær	32	Y	
LNB – Hornafjarðarbær	12m	Y	

Viðauki V

Sundurliðun og verðlisti vegna tilboðs verksala

Í tilboði verksala #22/09 koma neðangreind einingaverð fram:

Kostnaðarþáttur	Einingar	Tegund	Einingaverð	Heildarverð
Stofnkostnaður vegna uppsetningar og flutnings umhverfis	1	heild	0,00	0,00
Afnot af sýndarþjóni per mánuð (með vírusvörn, kerfishugbúnaði s.s. stýrikerfi 26 Windows server 6 Linux server)	15	stk	3500,00	52500,00
Afnot af sýndargjörvum per mánuð	29	stk	441,00	12789,00
Afnota af Innra minni (per GB per mánuð)	158	GB	310,00	48980,00
Afnot af Diskrými (per GB per mánuð)	10000	GB	7,44	74400,00
Afrituð gögn (per GB per mánuð)	20000	GB	4,34	86800,00
Gagnasafnsleyfi (SQL server std 2core leyfi á gagnasafnsþjóna per þjón pr mánuð)	6	stk	32481,00	194886,00
Stýrikerfþjónusta tækniamaður (aukavinna sem gæti orðið meiri eða minni eftir atvikum)	8	klst	20386,00	163088,00
Gagnasafnsþjónusta tækniamaður (aukavinna sem gæti orðið meiri eða minni eftir atvikum)(per klst)	6	klst	20386,00	122316,00
VPN tengingar	10	stk	450,00	4500,00
Aðgangur að þjónustuborði fyrir almenna notkun	70	stk	390,00	27300,00
Vírusvörn fyrir tölvur notenda	200	stk	0,00	0,00
Aukaverkefni kerfisstjóra, verð per. klst.	1	klst.	27181,00	27181,00
Aukaverkefni varakerfisstjóra, verð per. klst.	1	klst.	27181,00	27181,00
Þjónusta v. netbúnað og nettengingar, verð per. klst.	1	klst.	27181,00	27181,00
Tímavinnu sérfræðinga vegna gagnasafnsmála.	1	klst.	27181,00	27181,00
Afnot af sýndargjörva (vCPU) í einn dag	1	á dag	15,00	15,00
Afnot af sýndarþjóni í einn dag	1	á dag	248,00	248,00
Afnot af innra minni 1GB í einn dag	1	GB á dag	10,00	10,00

Viðauki VII

Upphafleg notkun verkkaupa á auðlindum vegna hýsingar og reksturs

Mánaðargjöld samkvæmt tilboði verksala, (sjá tilboð 22/9 – fylgiskjal III) eru mánaðargjöld án aukaverka kr. 502.155.

Mánaðargjöld miðast við neðangreinda notkun verkkaupa á auðlindum:

Kostnaðarþáttur	Einingar	Tegund
Afnot af sýndarþjóni per mánuð (með vírusvörn, kerfishugbúnaði s.s. stýrikerfi 26 Windows server 6 Linux server)	15	stk
Afnot af sýndargjörvum per mánuð	29	stk
Afnota af Innra minni (per GB per mánuð)	158	GB
Afnot af Diskrými (per GB per mánuð)	10000	GB
Afrituð gögn (per GB per mánuð)	20000	GB
Gagnasafnsleyfi (SQL server std 2core leyfi á gagnasafnsþjóna per þjón pr mánuð)	6	stk
VPN tengingar	10	stk
Aðgangur að þjónustuborði fyrir almenna notkun	70	stk
Vírusvörn fyrir tölvur notenda	200	stk

Mánaðargjöld skulu miðast við raunverulega notkun verkkaupa á auðlindum versala. Gert er ráð fyrir því að verksali taki yfir rekstur og hýsingu fyrir verkkaupa þann 1.september n.k. Raunveruleg auðlindanotkun fyrsta mánaðarreiknings kann því að víkja frá ofangreindri áætlun verkkaupa. Aðilar skulu fara sameiginlega yfir mat verksala á auðlindanotkun á samstarfsfundi sem skal eiga sér stað eigi síðar en 20.ágúst 2022

Viðauki VI

Samningsviðauki vegna upplýsingaöryggis

Kröfur er varða vinnslu og öryggi persónuupplýsinga sem verksali skal uppfylla

Verkkaupi áskilur sér rétt til að neðangreindar kröfur og/eða lýsingar verði hluti af vinnslusamningi sem gerður verður við verksala að örútbóði loknu

Vinnsluaðila er skylt að gera og viðhafa viðeigandi tæknilegar og skipulagslegar öryggisráðstafanir til að tryggja viðunandi öryggi upplýsinga frá ábyrgðaraðila og vernda þær m.a. gegn ólöglegri eyðileggingu, gegn því að þær glatist eða breytist fyrir slysi, gegn óleyfilegum aðgangi og gegn allri annarri ólögmætri vinnslu.

Jafnframt er vinnsluaðila skylt að tryggja öryggi starfsstöðva, pappírsgagna, gagnavera, afritunarkerfa, netþjóna, tölvukerfa og færanlegra geymslumiðla eins og farsíma sem geymt geta upplýsingar.

Vinnsluaðili skal tryggja að öll vinnsla hans á persónuupplýsingum sé í samræmi við persónuverndarlög.

Meðal þeirra ráðstafana sem vinnsluaðila er skylt að fara eftir eru eftirfarandi:

1. Vírusvarnir

- Notkun eldveggja og vírusvarna á þeim tölvum sem notaðar eru til að tengjast kerfum ábyrgðaraðila. Þessum hugbúnaði skal viðhaldið eins og kostur er.
- Að bregðast tafarlaust við tölvuvírusum eða spilli hugbúnaði þegar hann uppgötvast með því að láta tengiliði sína hjá ábyrgðaraðila vita strax og varast að opna skjöl sem gætu verið sýkt.

2. Aðgangsstýring kerfa

- Óheimilt er að lána öðrum aðgang sinn að kerfum ábyrgðaraðila.
- Lykilorð má ekki skrifa niður þannig að óviðkomandi gæti komist yfir lykilorðið.
- Lykilorð eiga að uppfylla eftirfarandi skilyrði:
Bæði há- og lágstafir
Tölustafir
Sami stafur/tala ekki þrisvar sinnum í röð
8 stafir á lengd eða meira
- Þegar farið er frá starfsstöð skal starfsmaður hvort sem er hjá vinnsluaðila eða hjá ábyrgðaraðila ávallt aftengjast eða læsa skjá.
- Starfsmenn, hvort sem er hjá vinnsluaðila eða hjá ábyrgðaraðila, bera fulla ábyrgð á þeim aðgangi sem þeim er veittur og afleiðingum þess ef aðrir komast yfir aðgang þeirra.
- Aðgangsorðum skal tafarlaust breytt ef starfsmaður telur að aðrir viti um aðgangsorðið eða ef hann tekur eftir einhverju óvanalegu í tölvukerfinu.

3. Öryggi gagna og hugbúnaðar

- a) Vinnsluaðili er óheimill aðgangur að tölvukerfum ábyrgðaraðila eða tölvutækum upplýsingum og gögnum án viðeigandi heimildar. Enn fremur er vinnsluaðili óheimilt að gera ósamþykktar breytingar á efni tölvukerfa ábyrgðaraðila, þar á meðal að eyða eða breyta gögnum.
- b) Komi upp sú staða að vinnsluaðili þurfi að varðveita gögn frá ábyrgðaraðila, t.d. í þeim tilvikum sem starfsmenn hafa prentað út upplýsingar á starfsstöð ábyrgðaraðila eða skráð upplýsingar á pappír eða í tölvu, ber vinnsluaðili að gæta þess að varðveita slíkar trúnaðarupplýsingar frá ábyrgðaraðila á öruggum stað.
- c) Skyldi vinnsluaðili þurfa að senda trúnaðarupplýsingar um almenningsnet eða þráðlaus net skal vinnsluaðili gæta að dulritun slíkra gagna fyrir sendingu. Þetta gæti átt við trúnaðargögn send til ábyrgðaraðila með tölvupósti eða innskráningu á kerfi ábyrgðaraðila frá útstöð sem er tengd yfir þráðlaus net. Slíkri dulkóðun má koma á með notkun dulkóðaðra **VPN** sambanda eða notkun dulkóðunar í þráðlausum samskiptum. Sama gildir um gögn og tölvupóstsendingar ábyrgðaraðila.

4. Efnislegt öryggi

- a) Tryggja skal að öll gögn í umsjá vinnsluaðila séu varin gegn þjófnaði og skemmdum, hvort sem er af ásetningi, fyrir slysi eða af öðrum orsökum, s.s. af völdum náttúruafla. Meðal ráðstafana sem vinnsluaðili ætti að nota í þessu samhengi eru þjófavarnakerfi, læsingar að vinnusvæðum og/eða starfsstöðvum fyrirtækisins og/eða notkun aðgangskortakerfis.
- b) Ef tölvubúnaður glatast, skemmist eða er stolið, skal vinnsluaðili tilkynna það umsvifalaust til ábyrgðaraðila.
- c) Ekki skal veita óviðkomandi aðgang að lokuðum svæðum.
- d) Aðgangsbúnaður, aðgangskort eða aðgangsslyklar starfsmanna, skuli geymdir á öruggum stað.

5. Öryggisbrestir

- a) Vinnsluaðili skal tilkynna ábyrgðaraðila um öryggisbrest við meðferð persónuupplýsinga samstundis en eigi síðar en 8 klst frá því að vinnsluaðili verður var við brestinn. Með tilkynningunni skulu fylgja hver þau skjöl eða gögn sem nauðsynleg eru til þess að ábyrgðaraðili geti tilkynnt um atvikið til viðeigandi eftirlitsstofnunar. Með öryggisbresti er m.a. átt við atvik eins og innbrot í tölvukerfi eða húsnæði, óviljaverk, óheimilan aðgang eða veikleika í kerfum.
- b) Vinnsluaðili skal afhenda ábyrgðaraðila skriflega skýrslu um atvikið, eigi síðar en sjö dögum frá því að öryggisatvikið átti sér stað, þar sem fram kemur nánari lýsing atviks, hvaða aðgerða hafi verið/verði gripið til svo atvikið endurtaki sig ekki og innan hvaða tímamarka.

Vinnsluaðili skal beita viðeigandi tæknilegum og skipulagslegum ráðstöfunum sem tryggja viðunandi öryggi miðað við áhættu af vinnslunni og eðli þeirra gagna sem verja á, með hliðsjón af nýjustu tækni og kostnaði við framkvæmd þeirra, umfangi, samhengi og tilgangi vinnslu.

Vinnsluaðili skal vera reiðubúinn að fara að áliti eða ákvörðun Persónuverndar um aðgerðir sem uppfylla öryggiskröfur persónuverndarlaga. Vinnsluaðili er óheimilt að láta af hendi persónuupplýsingar eða vitneskju um vinnslu þeirra án þess að fyrir liggi skrifleg heimild frá ábyrgðaraðila.

6. Aðstoð gagnvart ábyrgðaraðila við að uppfylla skilyrði persónuverndarlaga, sbr. persónuverndarreglugerðina.

Vinnsluaðili skal aðstoða ábyrgðaraðila við að framkvæma mat á áhrifum á persónuvernd sbr. 29. gr. persónuverndarlaga, sbr. 35. gr. persónuverndarreglugerðarinnar.

Vinnsluaðili skal aðstoða ábyrgðaraðila við að uppfylla ákvæði um fyrirfram samráð við eftirlitsvaldið (Persónuvernd), skv. 30 gr. persónuverndarlaga, sbr. 36. gr. persónuverndarreglugerðarinnar.

7. Upplýsingar og úttektir vegna sönnunar á reglufylgni

Vinnsluaðili skal veita ábyrgðaraðila allar nauðsynlegar upplýsingar og skjöl til að sýna fram á reglufylgni vinnsluaðila.

Vinnsluaðili skal gefa ábyrgðaraðila, eða 3ja aðila á hans vegum, kost á að framkvæma úttektir á vinnslu á persónuupplýsingum hjá vinnsluaðila. Vinnsluaðili skal veita ábyrgðaraðila þá aðstoð sem ábyrgðaraðili þarf til að geta gert slíka úttekt. Ábyrgðaraðili, eða aðili á hans vegum, framkvæmir þessa úttekt til að geta gegnið úr skugga um að vinnsluaðili sé að framfylgja skyldum sínum samkvæmt samningi þessum og viðeigandi lögum og reglum.

8. Innra eftirlit

Vinnsluaðili skal viðhalda innra eftirliti með vinnslu persónuupplýsinga til að ganga úr skugga um að unnið sé í samræmi við persónuverndarlög og þær öryggisráðstafanir sem ákveðnar hafa verið.

Innra eftirlit skal viðhaft með reglubundnum hætti. Tíðni eftirlitsins og umfang þess skal ákveðið með hliðsjón af áhættunni sem er samfara vinnslunni, eðli gagna sem unnið er með, þeirri tækni sem notuð er til að tryggja öryggi upplýsinganna og kostnað af framkvæmd eftirlitsins. Eftirlitið skal þó ekki fara fram sjaldnar er árlega.

Vinnsluaðili skal gera skýrslu um framkvæmd innra eftirlits. Í slíkri skýrslu skal lýsa niðurstöðu hvers þáttar eftirlitsins. Skýrslurnar ber að varðveita tryggilega.

9. Bótaábyrgð

Vinnsluaðili ber bótaábyrgð á verkum sem hann einn hefur ákveðið og ekki rúmast innan samnings aðila. Þá getur stofnast refsíábyrgð hjá honum, bæði vegna brota gegn persónuverndarlögum og öðrum lögum, s.s. um þagnarskyldu.

Ábyrgðaraðili getur gert fjárkröfu á hendur vinnsluaðila skv. almennum reglum skaðabótaréttar vegna tjóns sem hugbúnaðurinn kann að valda, enda sé um að ræða ásetning eða gáleysi af hálfu vinnsluaðila.

10. Ábyrgð

Vinnsluaðili ber ábyrgð á framkvæmd samnings þessa og tekur að sér að tryggja fullnægjandi starfsemi og viðeigandi tæknilegar og skipulagslegar öryggisráðstafanir er varða alla þá þjónustuþætti sem samningur aðila nær til. Jafnframt skuldbindur hann sig til að uppfylla öll þau skilyrði og kröfur sem gerðar eru til starfseminnar og vinnslusamningur fjallar um og fara eftir þeim lögum, reglum og stöðlum sem við eiga um starfsemina.

Miðað er við að vinnsluaðili annist fyrst og fremst sjálfur með eigin starfsliði skipulagningu, stjórnun og stefnumótun þjónustunnar. Vinnsluaðila er þó heimilt að ráða undirvinnsluaðila til að annast tiltekin verkefni við framkvæmd samnings þessa eða hluta þjónustunnar. Vinnsluaðili skal tilkynna

ábyrgðaraðila skriflega um allar fyrirhugaðar breytingar sem fela í sér að breytt sé um eða bætt er við undirvinnsluaðila. Ábyrgðaraðili skal að lágmarki fá 21. dags frest frá móttökudegi tilkynningar til að mótmæla fyrirhuguðum breytingum. Komi ekki fram mótmæli frá ábyrgðaraðila innan frestsins skulu fyrirhugaðar breytingar teljast samþykktar. Vinnsluaðili ber ábyrgð á framkvæmd verka undirvinnsluaðila og aðstoðarfólks hans gagnvart ábyrgðaraðila.

Vinnsluaðili skal tryggja að sömu skyldur hvíli á undirvinnsluaðila og hvíla á vinnsluaðila á grundvelli þessa vinnslusamnings, persónuverndarlaga og annarra viðeigandi laga og reglna.

Vinnsluaðili skal bæta ábyrgðaraðila þann skaða sem ábyrgðaraðili verður sannanlega fyrir og leiðir af meðferð vinnsluaðila á upplýsingum sem stangast á við gildandi lög og reglur, fyrirmæli ábyrgðaraðila eða vinnslusamninginn.

Viðauki VIII

Sértækir þjónustubættir sem lýst er í örútboðsgögnum en falla utan þjónustulýsingar verksala

1. Rafrænt eftirlit með umhverfi

Kerfi og umhverfi skulu vera í stöðugu rafrænu eftirliti þannig að boð berist um óeðlilega stöðu á auðlindum eða stöðu kerfanna. Sér í lagi skal fylgast með álagi á örgjörva, nýtingu á innra minni, lykilþætti í umhverfi gagnasafna sem og álagi á nettengingar.

2. Aðgangur vottaðra samstarfsaðila

Samstarfsaðilar verkaupa, sem skilgreindir verða í samningi aðila, skulu hafa 24/7 aðgang að tilteknum/tilgreindum þjónum verkkaupa vegna innleiðingar og reksturs kerfa verkkaupa. Um aðgang þeirra skulu gilda skriflegar verklagsreglur.

3. Tengingar annarra þjónustuaðila við umhverfi verkkaupa

Það er nauðsynlegt að aðrir verktakar sem vinna með verkkaupa geti tengst inn á kerfi verkkaupa, inn í umhverfið. Verksali skal sjá um almenna þjónustu við slíka aðila vegna tengingar við umhverfi verkkaupa. Hér er átt við aðstoð við auðkenningu í upphafi og utanumhald yfir þá aðila sem hafa slíkar

4. ÍST 32:1995

Staðallinn ÍST 32: 1995 Almennir skilmálar um útboð og verksamninga vegna gagnavinnslukerfa, skal gilda um samning aðila.

5. Verkefni verkkaupa

Verkkaupi mun:

- Tilnefna tengilið/tengiliði.
- Sjá um einföld atriði sem nauðsynlegt kann að vera að útfæra á staðnum á eigin staðværum
- netþjón/netþjónum.
- Sjá um samninga og samskipti við alla birgja á þessu sviði.
- Vera stefnumótandi og greinandi aðili sem stýrir samskiptum vegna vél- og
- hugbúnaðarkerfa sem verkkaupi rekur á hverjum tíma.
- Hafa heimild til að fylgjast með notkun kerfa og álagi sem þau valda á netþjónum verksala.

6. Tæknilegur kerfisstjóri verksala

Verksali skal tilgreina tæknilegan kerfisstjóra vegna reksturs kerfa og umhverfis verkkaupa. Aðilinn sér um samskipti við verkkaupa. Jafnframt skal verksali tilgreina varakerfisstjóra sem hefur fulla þekkingu á umhverfi verkkaupa og geti leyst tæknilegan kerfisstjóra af ef þörf krefur. Það skal áréttað að almennir notendur kerfisins eru jafnan í sambandi við þjónustudeild verkkaupa og hafa ekki aðgang að þjónustuborði verksala.

Verksali skal tilgreina nafn tæknilegs kerfisstjóra og varakerfisstjóra sem mun annast samskipti við verkaupa.

7. Aðgangur verkkaupa að umhverfi sínu hýstu hjá verksala

Verkkaupi skal hafa fullan aðgang að umhverfi sínu vegna notkunar kerfa sinna og hjálpartækja. Slík tenging skal vera afkastamikil og trygg. Verkkaupi mun nýta slíka tengingu vegna vinnu starfsfólks síns og ytri verktaka sem vinna í umhverfi verkkaupa, við kerfi og gagnasöfn sem hýst eru hjá verksala.

8. Aðgangur verkkaupa að eftirlitskerfi

Verksali skal vakta stöðu tiltekinn þátta í umhverfi verkkaupa. Sér í lagi stöðu þjóna og helstu þjónusta. Jafnframt skal vakta minnisnotkun, stöðu gjörva og töflustærða í gagnasöfnum. Verkkaupi skal hafa aðgang að eftirlitskerfi hjá verksala, þ.e. hann geti sjálfur séð hvernig álagi og notkun kerfa á hans vegum er háttað.

9. Mánaðarlegar stöðuskýrslur

Verksali skal taka saman stöðuskýrslu í lok hvers mánaðar og senda verkkaupa. Þar sé gerð grein fyrir rekstri liðins mánaðar, frávik tilgreind og skýrð, meðaltal svartíma á skilgreindum viðmiðunartímum innan mánaðar, notendafjöldi, auðlindanotkun o.fl. Jafnframt komi fram á sérstöku yfirliti hvernig notkun kerfa er háttað, yfirlit yfir fjölda samtímanotenda einstakra kerfa o.fl.

10. Reiknivél vegna kostnaðar við hýsingu

Verksali skal bjóða uppá reiknivél vegna kostnaðar og/eða kostnaðarbreytinga. Verkkaupi skal geta kallað fram núverandi stöðu á auðlindanotkun í reiknivélina og gert breytingar til að kanna hvernig kostnaður myndi breytast m.v. breyttar forsendur og breytta auðlindanotkun.

11. Rafrænn aðgangur að reikningum

Verkkaupi skal hafa rafrænan aðgang að útgefnum reikningum vegna þjónustunnar.

12. Uppfærsla rekstrarhandbókar

Verksali skal halda rekstrarhandbók. Verksali ber ábyrgð á að handbókin sé uppfærð reglulega og lýsi ætíð réttri stöðu mála. Verkkaupi skal hafa fullan aðgang að rekstrarhandbók á hverjum tíma.

13. Utanumhald rekstrartruflana

Verksali skal halda verkkaupa upplýstum um allar rekstrartruflanir sem kunna að verða. Jafnframt skal verksali vera reiðubúinn að tilkynna slíkar truflanir á heimasíðu, hve langan tíma þær kunna að vara og hvernig viðgerð og/eða lagfæringum miðar.

14. Skráning frávika

Verksali skal tryggja að meginatriði rekstrar (skráning notkunar, afritataka) og öll frávik (endurhleðsla afrita, rekstrartruflanir) séu skráð jafnóðum í sérstaka rekstrardagbók sem skal vera aðgengileg verkkaupa á vefsíðu. Sýnishorn slíkrar rekstrardagbókar skal fylgja. Verksali skal upplýsa verkkaupa um öll frávik vegna rekstursins jafnskjótt og hann skráir þau svo verkkaupi getið brugðist við í framhaldi slíkra frávika. Verkkaupi skal hafa aðgang að frávikaskráningu.

15. Greining á álagi

Árlega skal verksali vinna sérstök álagspróf og greiningu á álagi á búnað sem verksali nýtir til að reka umhverfi verkkaupa, sem aðilar geta síðan byggt á til að endurmeta og/eða auka við auðlindanotkun í umhverfi verkkaupa.

16. Reglulegt áhættu og stöðumat

Verkkaupi áskilur sér rétt til að fá þriðja aðila til að vinna árlegt áhættu- og stöðumat. Verksali skal aðstoða við þá vinnu með því að veita aðilanum umbeðnar upplýsingar. Verkkaupi greiðir kostnað vegna vinnu þriðja aðila.

17. Reglulegir samráðsfundir

Sérstakir samráðsfundir, að jafnaði ársfjórðungslega skulu haldnir þar sem verksali og

18. Sjálfvirk uppfærsla auðlinda

Verksali skal útfæra sjálfvirka uppfærslu auðlinda komi til mikillar notkunar kerfa.

19. Tímabundin aukning innra minnis

Verkkaupi skal geta óskað eftir tímabundinni aukningu innra minnis tiltekinna sýndarþjóna. Greiða skal fyrir aukninguna samkvæmt fjölda daga sem aukningin stendur yfir og fjölda GB sem aukningin nam.

20. Fjölgun sýndargjörva

Verksali skal geta óskað eftir tímabundinni fjölgun sýndargjörva (vCPU). Greiða skal fyrir aukninguna samkvæmt fjölda daga sem aukningin stendur yfir og fjölda sýndargjörva sem aukningin nam.

Einingaverð sýndargjörva v. gagnsafnsvéla skulu taka mið af auknum kostnaði vegna leyfisgjalda ef við á.

21. Fjölgun sýndarþjóna

Verksali skal geta óskað eftir tímabundinni fjölgun sýndarþjóna. Greiða skal fyrir aukninguna samkvæmt fjölda daga sem aukningin stendur yfir og fjölda sýndarþjóna sem aukningin nam.

22. Kostnaður sé ætíð í samræmi við auðlindanotkun

Afritað gagnamagn, gæti orðið minna en upp er gefið í viðaukum og kann að breytast frá mánuði til mánaðar þ.e. aukist eða minnkað. Mánaðarlegur kostnaður skal endurspegla það og skal hækka þegar gagnamagn vex og lækka þegar/ef gagnamagn minnkar. Hið sama skal gilda um aðra auðlindanotkun, innra minni, örgjörva o.s.frv. mánaðarleg greiðsla skal ætíð miða við raunverulega notkun auðlinda.

23. Aukaverk

Aukaverk, þ.e. verkefni sem liggja utan lýsinga verksamnings, skulu unnin samkvæmt sérstöku verklagi. Verksali skal tilkynna verkkaupa formlega ef hann telur að tiltekin verkbeiðni verkkaupa eða fulltrúa hans, feli í sér aukaverk og sé utan verksamnings aðila. Verksali skal tilgreina umfang og kostnað aukaverks áður en vinna við það hefst. Verkkaupi skal staðfesta aukaverk formlega og heimila sérstaklega að þau verði unnin. Verksala er óheimilt að reikningsfæra aukaverk liggi formleg staðfesting og heimild verkkaupa ekki fyrir.

24. Lækkun mánaðargjalda

Verkkaupi áskilur sér rétt til lækkunar á mánaðargjaldi fari uppitími niður fyrir viðmiðunarmörk á trygguð uppitíma og/eða ef niðri tími er lengri en einn tími í senn. Skal lækkun mánaðargjalda nema 2% fyrir hverja klukkustund í niðri tíma og ná til þeirra mánaða þar sem uppitími er undir viðmiðunarmörkum.

25. Uppsögn samnings

Samningur skal uppsegjanlegur með 6 mánaða fyrirvara breytist forsendur verkkaupa verulega. Veruleg forsendubreyting telst t.d. sameining stofnana hjá verkkaupa eða verulegar breytingar á verkefnum verkkaupa sem hafa áhrif á rekstur upplýsingakerfa og/eða kröfur til reksturs kerfa hans og/eða umhverfis.

Verkkaupa skal jafnframt heimilt að segja upp samningi með 6 mánaða fyrirvara en þó eigi fyrir

en eftir að samningur hefur verið í gildi í 12 mánuði

Undirritunarsíða

Þjónustusamningur
Jónas Sigurpór Sigfússon



Undirritað af:
Jónas Sigurpór
Sigfússon
1612693019
Dags: 24.06.2022
Tími: 08:54:30
Ástæða: Samþykkt
Signet ID: 305e772b-
e302-4b0f-bbb2-
9b26e2889e8e

Þjónustusamningur um hýsingu og rekstur
Ólöf Ingunn Björnsdóttir



Undirritað af:
Ólöf Ingunn
Björnsdóttir
1602793899
Dags: 23.06.2022
Tími: 13:34:08
Ástæða: Samþykkt
Signet ID: 305e772b-
e302-4b0f-bbb2-
9b26e2889e8e