

# Øvre Eiker kommune standardkontrakt LTI - Vedlegg C, Kundens behovsspesifikasjon



**Viken Vest**  
Innkjøpsamarbeid

## Table of contents

VEDLEGG C, KUNDENS BEHOVSSPESIFIKASJON

Avtalens punkt 5.4 Dokumentasjon og opplæring

## VEDLEGG C, KUNDENS BEHOVSSPESIFIKASJON

### Nærmere om avtalens anvendelsesområde

Denne avtalen gjelder løpende levering av tjenester over internett («as-a-service»).

### Software-as-a-service – «SaaS»

Avtalen omfatter også drift og vedlikehold av den aktuelle tjenesten.

Nedenfor har Kunden stilt opp egenskaper/ funksjoner til systemet som Kunden vurderer til å være meget viktige og som dekker ett behov hos Kunden. Tilbyders svar vil inngå i evalueringen.

### Krav

Dette kapitlet beskriver funksjonelle og generelle krav som stilles til anskaffelsen.

I tabellene er det angitt kolonner for krav, beskrivelse, og kategori. Forklaring til kategoriene er presentert nedenfor.

### Kategori (M/B)

**M** står for Må-krav. Dette er krav som leverandørens løsning må tilfredsstillere. M-krav som ikke tilfredsstilles utelukker leverandøren for videre deltagelse i konkurransen. Oppdragsgiver kan for enkelte M-krav be om beskrivelse/dokumentasjon for å kunne verifisere at kravet er oppfylt. M-krav vil ikke bli vurdert under tildelingskriteriene.

**B** står for Bør-krav. Dette er krav der leverandøren skal beskrive sin oppfyllelse av kravet. Alle B-krav blir evaluert under tildelingskriteriene.

### Krav til løsningen

Se tabell nedenfor.

Krav	Beskrivelse	Kategori (M/B)
	<b>Funksjonelle krav</b>	
	Løsningen skal kunne brukes i avdelinger innen tjenesteområdene hjemmesykepleie, institusjon, tjenester til funksjonshemmede, rus og psykisk helsetjeneste, tildelings/tjenestekontor og av team som går på tvers av flere avdelinger.	B
	Løsningen skal leveres med forslag til oppsett av brukeroppfølging i tavler for ulike tjenesteområder. Oppsettet skal følge faglige anbefalinger.	B
	Løsningen skal enkelt og av kommunen selv kunne skreddersys for sikring av kvalitetsstandard for brukeroppfølging i hver avdeling. Tavleoppsettet i løsningen skal kunne justeres av kommunen selv ut fra hva som er viktig for hvert tjenesteområde og den enkelte avdeling. Det skal være enkelt å endre og legge inn nye kolonner på tavlen, sjekklister, kartlegginger og oppfølgingsfrister.	B
	Løsningen skal inkludere mulighet for individuell tilpasning av brukeroppfølgingen ut fra den enkeltes behov.	B
	Oppsettet av kvalitetsstandard i løsningen skal inkludere mulighet for å legge til oppfølging av flere forløp per bruker, for eksempel pakkeforløp innen kreftbehandling, rehabilitering eller psykisk helse.	B
	Løsningen skal ha mulighet for å legge inn oppfølgingsfrister og oppfølgingsssykluser for grupper av brukere/pasienter med ulikt oppfølgingsbehov.	B
	Løsningen skal kunne sikre oppfølging av risikoområder fra	M

Krav	Beskrivelse	Kategori (M/B)
	Pasientsikkerhetsprogrammet "I trygge hender 24/7".	
	Løsningen skal ha mulighet for oppfølging av uønskede hendelser vedrørende brukere/pasienter.	B
	Løsningen skal ha mulighet for å kunne knytte en ansatt som hovedkontakt til hver bruker/pasient, og i tillegg kunne tilknytte faglige ressurspersoner.	B
	Løsningen skal vise områder som den enkelte avdeling har valgt å ha fokus på med status for hver bruker.	B
	Løsningen skal gi hver avdeling oversikt over alle brukere i sanntid.	M
	Løsningen skal vise status for den enkelte bruker, hvem som har oppfølgingsansvar, hva som følges opp, hva som er utført og hvilke brukere som har høyest prioritet.	B
	Løsningen skal ha mulighet for å vise anbefalt kompetanse for oppfølging av brukerne.	B
	Løsningen skal ha mulighet for å kunne legge inn beskjer tilknyttet konkrete brukere. Beskjer skal kunne gjentas i ulike faste sykluser og bør være godt synlig fra tavlevisningen.	B
	Løsningen skal ha brukerhistorikk som viser hvordan brukers situasjon, risikoområder, kartlegginger og brukeroppfølgning har endret seg over tid.	B
	Løsningen skal gi tjenestekontoret oversikt over alle brukere som er innlagt i sykehus, eller som er under saksbehandling, og hvor hver enkelt er i oppfølgingsløpet.	B
	Løsningen skal ha system for administrasjon av sengeplasser. Plassadministrasjonen skal vise sanntids oversikt over ledige og belagte rom, ha mulighet for booking av rom og sette rom som utilgjengelige eller klar for renhold.	B
	Løsningen skal ha mulighet for at ansatte skal kunne sortere ut brukere som de er gitt et ansvar for, eller grupper av brukere i egne visninger.	B
	Løsningen skal ha mulighet for at flere avdelinger kan slås sammen i en felles visning, for eksempel for personalet på kveld og natt.	B
	Løsningen skal ha mulighet til at ansatte kan legge inn avtaler i en kalender. Avtalene skal være synlige på tvers av avdelinger/ansattgrupper og i sanntid.	
	Løsningen skal ha funksjonalitet for enkel overføring av bruker/pasient mellom avdelinger. Utvalgt informasjon skal kunne følge med brukeren.	B
	Løsningen skal ha mulighet for at flere avdelinger samarbeider om brukeroppfølgningen. Man skal kunne se utvalgt informasjon fra samarbeidende avdeling og kunne samarbeide om konkrete oppgaver eller kartlegginger.	B
	Løsningen skal ha mulighet for å kunne legge inn avdelingsbeskjer til egen eller til andre avdelinger. Beskjer skal kunne gjentas i faste sykluser og bør være godt synlig fra tavlevisningen.	B
	Løsningen skal gi leder oversikt over avdelingens ansatte med stillingsstørrelser og kompetanse. Leder skal kunne administrere hvilke ansvarsroller ansatte skal ha og gi tilgang til løsningen.	B
	Løsningen skal ha automatisk datafangst og statistikk som viser resultater om kvalitet og effektivitet for hver avdeling. Statistikken skal være oppdatert i sanntid og vise historikk.	B
	Statistikken i løsningen skal kunne sammenligne resultater fra flere avdelinger og	B

Krav	Beskrivelse	Kategori (M/B)
	aggregere data til statistikk på overordnede administrative nivå.	
	Statistikken i løsningen skal koble informasjon om brukeroppfølgning med informasjon om ansattes kompetanse og stillingsstørrelse, og gi innsikt for analyse og forbedring av tjenestene.	B
	Løsningen skal ha mulighet for å måle om forbedringstiltak fører til signifikante forbedringer.	B
	<b>Krav til visningsflate</b>	
	Leverandør bes å beskrive hvilke ulike arbeidsflater, programvare, drivere, skjermoppløsning, skjermstørrelse mv. som kreves for løsningen.	B
	Leverandøren skal bistå med valg av aktuell skjerm for de ulike vaktrommene og kontorene».	M
	Alle visningsflater i fellesareal skal imøtekomme lovgivingen om personvern etter reglene i GDPR. Leverandør beskriver ulike løsninger og nivå for ivaretagelse av personvern.	M
	Brukergrensesnitt (GUI) skal være enkelt å bruke og lese for brukere på alle nivå av organisasjonen. Leverandør demonstrerer sitt brukergrensesnitt. Beskrivelse kan kompletteres med video og/eller link til visuell presentasjon.	B
	Krav til språk. All informasjon som vises på skjerm, innhold i brukerveiledninger og dokumentasjon skal være på norsk.	M
	<b>Krav til programvare og teknisk infrastruktur/integrasjoner</b>	
	Løsningen skal kunne installeres som SaaS (Software as a service) eller som lokal installasjon innenfor sikker sone.	M
	Teknisk systemdokumentasjon skal vise hvordan systemet er bygd opp og hvordan krav til funksjonalitet er ivarettatt.	M
	Leverandør skal levere en systemdokumentasjon som inneholder en informasjonsmodell, som beskriver hvordan, og hvilke data som utveksles med andre system gjennom integrasjoner, automatisk og via manuelle brukergrensesnitt.	M
	Løsningen følger "Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger".	M
	Løsningen skal være integrert med kommunens elektroniske pasientjournal.	B
	Leverandør beskriver hvilke integrasjoner som er tilgjengelig i dagens løsning, og hvilke konkrete integrasjoner som er under utvikling på kort og lang tidshorisont.	B
	Systemet vil inngå som en kritisk del av tjenestene i kommunen. Det er derfor nødvendig å sikre mulighet for monitorering av tilgjengelighet og ytelse. Leverandør beskriver hvordan monitorering ivaretas.	B
	<b>Krav til informasjonssikkerhet og personvern</b>	
	Innebygd personvern. Personvern skal være innebygd i systemets design og arkitektur, samt i forretningspraksisen. Leverandør beskriver hvordan løsningen etterlever krav til innebygd personvern.	M
	Alle data må lagres innen EU/EØS området. Dette gjelder også sikkerhetskopier, repliserte versjoner, teknisk diagnosedata og bruksmønstre for tjenesten. Landvurdering i tråd med NSM anbefalinger vil bli foretatt også av land innenfor EU/EØS-området. Angi hvor alle data vi bli lagret: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primær versjon</li> </ul>	M

Krav	Beskrivelse	Kategori (M/B)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sikkerhetskopi</li> <li>Eventuelle repliserte versjoner</li> </ul> Beskriv trygghet ved en evt. Skyløsning	
	Tjenesten kan bare driftes av personell (eventuelt underleverandører) som befinner seg i EU/EØS-området. Bekreft at dette er tilfellet og angi hvilke land driften blir utført fra.	M
	Beskriv hvordan leverandøren tilfredsstiller «Norm for informasjonssikkerhet og personvern i helse- og omsorgstjenesten» og hvilke rutiner dere har for å implementere endrede og nye krav når ny versjon av «Normen» trer i kraft.	M
	Bekreft at sensitive personopplysninger blir lagret kryptert og hvilke mekanismer som er benyttet (krypteringsnøkler, sertifikat etc.)	M
	Bekreft at all kommunikasjon som inneholder personopplysninger skjer ved hjelp av krypterte protokoller eller over krypterte forbindelser.	M
	Beskriv hvordan informasjon blir gitt dersom kommunen sin tilgang til tjenesten blir påvirket ved planlagte endringer eller driftsproblem hos leverandøren.	M
	Bekreft at det gis mulighet for å utføre periodiske sårbarhetsskanninger av de servere som leverer tjenesten. Slike skanninger skal være varslet på forhånd og utføres fra kommunen sitt nettverk/internett.	M
	Beskriv leverandøren sitt ansvar ved eventuelle tap av data, forårsaket av leverandørens drift.	M
	Bekreft at leverandøren ikke kan nekte leveranse av tjenesten i en periode hvor betaling av tjenesten blir holdt tilbake i påvente av løsning av en eventuell avtaletvist.	M
	Beskriv hvordan sikkerhetskopiering utføres og med hvilken periodisitet.	M
	Beskriv hvilke muligheter som finnes for å rulle data tilbake til tidligere sikkerhetskopi, initiert av kommunen.	M
	Beskriv hvordan kommunens data er segregert fra andre kunder sine data.	M
	<b>Krav til konfigurasjon, pålogging og internkontroll av løsningen</b>	
	Det skal være enkelt for brukere å logge seg på taveløsningene med rollebasert innlogging og tilgangsstyring.	M
	Løsningen må støtte kortbasert pålogging (RFID, Smartkort, Brikke og lignende). Leverandør beskriver forslag til ulike løsninger til pålogging for sluttbruker.	B
	Beskriv hvordan tilgangsroller kan knyttes til kommunens Active Directory (AD/ on prem AD).	M
	Leverandør beskriver muligheter for rapporter knyttet til internkontroll for tilgangsstyring og tilgangslogger. Leverandør beskriver omfang og innhold på rapporter, samt mulighet for å utvikle egne rapporter.	M
	<b>Krav til implementering</b>	
	All muntlig kommunikasjon i leveransen skal foregå på norsk eller være forståelig for norsktalende.	M
	Leverandøren sin kapasitet. Kommunen har klare planer for bruk av løsningen. Leverandør beskriver sin kapasitet til å gjennomføre implementering av løsningen i hele kommunen. Dersom leverandør har forbehold knyttet til egen kapasitet skal dette inngå i svaret.	B
	Løsningen skal ha oppdaterte brukerveiledninger på norsk som er tilgjengelig for alle som bruker løsningen.	B

Krav	Beskrivelse	Kategori (M/B)
	E-læring bør være tilgjengelig for brukere av løsningen.	B
	Løsningen bør leveres med opplæring for ledere og ansatte. Opplæringen bør være tilpasset tjenesteområdene som skal bruke løsningen, og bidra til at ansatte og ledere kan sikre kvalitet og effektiv bruk.	B
	<b>Krav til vedlikehold og support</b>	
	Leverandør beskriver sitt forslag til support og vedlikeholdsavtale.	M
	Leverandør beskriver sine rutiner for oppgradering av systemet. i beskrivelsen skal følgende punkter inngå: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hyppighet av oppdatering</li> <li>• Hvordan oppgraderinger påvirker systemet</li> <li>• Når vil oppgraderinger innebære at systemet er utilgjengelig for brukeren</li> <li>• Hvilke typer oppdateringer vil kreve nedetid på systemet</li> <li>• Leverandøren sin definisjon på systemoppdatering og systemoppgradering</li> <li>• Varighet på nedetid ved oppgraderinger</li> <li>• Rutiner og krav til test ved systemoppgradering</li> <li>• Hvilke ressurser bør kunden ha tilgjengelig ved systemoppgradering, og forventet tidsbruk</li> </ul> Leverandørens ressursbruk ved systemoppgradering	B
	Kunden har behov for tilgang til et test-/utviklingsmiljø som skal benyttes til test av nye versjoner, nye innstillinger, integrasjoner mv. Testbasen skal også benyttes til opplæring, og må derfor speile produksjonsbasen. Leverandør beskriver løsningen. Kostnad synliggjøres i prisskjema.	B

## Avtalens punkt 5.4 Dokumentasjon og opplæring

Følgende dokumentasjon skal følge leveransen.

### Teknisk dokumentasjon

Systemdokumentasjon med detaljert beskrivelse av standardsystemet og tilpasningene, virkemåte og sammenhengen mellom dem. Installasjonsveiledning med råd om valg av oppsett mv.

### Brukerdokumentasjon

Beskrivelse av funksjonaliteten i standardsystemet og tilpasningene  
Beskrivelser beregnet på superbruker/systemansvarlig i brukerorganisasjonen som viser sammenhengene mellom ulike deler av systemet, avansert brukerfunksjonalitet mv.

Dokumentasjonen skal være ajourført til den versjonen av standardsystemet og tilpasningene som leveres. Dokumentasjonen av tilpasningene skal vise til relevante deler av dokumentasjonen for standardsystemet, slik at de ulike delene av dokumentasjonen enkelt kan sees i sammenheng med hverandre. Det skal fremgå klart og tydelig hvilke deler av dokumentasjonen til standardsystemet som eventuelt ikke er relevant som følge av de tilpasningene som er gjort, samt hva som eventuelt kommer til erstatning.

### Opplæring

Avtalt opplæring av Kundens ansatte skal utføres profesjonelt og med god faglig og pedagogisk

---

standard innenfor den tidsplanen som følger av bilag 3. Opplæringen skal være tilpasset de enkelte brukergruppenes behov, eksempelvis for sluttbrukere, superbrukere, systemadministratorer, driftspersonell og lignende.

Opplæringen skal gjennomføres i Kundens lokaler og på det systemet med tilpasninger som er installert hos Kunden. Leverandøren skal i rimelig tid før opplæring påbegynnes levere Kunden nødvendig kursdokumentasjon for de ulike målgruppene (brukere, systempersonell, driftspersonell).