

Pasientvarsling med tilhørende tjenester for Malvik kommune

2020 PAVA SSA-V Bilag 1 Administrative
bestemmelser_Malvik

Innhold

Innledning	3
1.1 Terminologi / ordliste	3
1.2 Ansvar	3
2.1. Partenes representanter	3
2.2. Møtestruktur	3
Krav til Tjenestestyring	4
3.1. Overordnede bestemmelser Tjenestestyring	4
3.2. Avtaleforvaltning	5
3.3. Informasjonssikkerhet	6
3.4. Endringshåndtering	8
3.5. Tjeneste- og konfigurasjonsstyring	8
3.6 Administrasjon av lisenser og lisensregnskap	9
3.7 Testing	9
3.8 Feilhåndtering	10
3.9 Forespørsel / bestilling av tjenester	11
3.10. Leverandørens ressurser, kompetanse og personellsikkerhet – Driftsfase	11
3.11 Leverandørens godkjente underleverandører	12
3.12 Kvalitetssystem	12

1. Innledning

Dette bilaget og svardelen Bilag 6 inneholder administrative bestemmelser for samhandling mellom Kunde og Leverandør i avtaleperiode. Bilaget inneholder krav til avtaler, rutiner, prosedyrer og prosesser.

1.1 Terminologi / ordliste

Det henvises til *2020 PAVA Bilag 1 Ordliste*

1.2 Ansvar

Leverandøren har ansvar for den samlede leveransen.

Kunden forventer at enhver leveranse skal fungere som om det var nytt gjennom hele avtaleperioden.

Det er lagt opp til at det kan tilbys ulike driftsmodeller:

Løsning basert på ekstern drift av server og applikasjon

Leverandør av PAVA kan velge å benytte sitt eget driftsmiljø. Dersom Leverandørens løsning baseres på ekstern drift (utenfor Kundens driftsmiljø), tilfaller roller og ansvar Leverandør.

Løsning basert på intern drift av server og applikasjon

Kunden har et eget driftsmiljø hvor servere og applikasjoner kan driftes. Dersom Leverandørens løsning baseres på leveranse av applikasjon som driftes i Kundens driftsmiljø, tilfaller en del roller og ansvar som ellers ville ligge til Leverandøren Kunden. Det må klargjøres i Bilag 2 om Kunden da skal drifte bare server eller både server og applikasjon og hva applikasjonsdriften i så fall innebærer.

2. Samhandling mellom partene

2.1. Partenes representanter

Bemyndiget representant for partene, samt prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskifting av disse, skal spesifiseres i Samhandlingsavtalen.

Kundens organisasjon er beskrevet i Bilag 3. Leverandøren bes besvare krav opp mot Kundens organisasjon.

2.2. Møtestruktur

Kundens forslag til møtestruktur, endelig møtestruktur fastsettes i Samhandlingsavtalen. Avholdes i som videomøte (Microsoft Teams) eller i Kundens lokaler.

Møte	Beskrivelse	Hypighet
Oppstartsmøte	Kunden kaller inn Deltakere i henhold til innkalling	Hver ny lokasjon

Tjenesteleveranse -møte	Gjennomgang av status på alle inngåtte tjenester; driftsproblemer, oppfyllelse av krav, kostnader, planer etc.	Halvårlig
Driftsmøte	Møtet behandler utfordringer, løsningsforslag osv knyttet til tekniske utfordringer og rutiner rundt pågående leveranser, håndtering osv.	Halvårlig

3. Krav til Tjenestestyring

3.1. Overordnede bestemmelser Tjenestestyring

Kra v Nr.	Beskrivelse av krav	Krav- kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N/T om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type pris- element	Leverandøren svarer i:
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	
1	Samhandlingsplan Leverandøren etablerer en samhandlingsplan som dekker hensiktsmessige samhandlingsprosesser og rutiner i grensesnittet mellom Kunden og Leverandøren. Endelig samhandlingsplan ferdigstilles i samarbeid med Kunden	M			G	
2	Risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS) Leverandøren skal ved vesentlige endringer gjennomføre ROS knyttet til alt som omfatter leveransen.	M			G	
3	Språk Norsk språk skal fortrinnsvis benyttes i samhandling mellom Kunde og Leverandør. Svensk, dansk og engelsk kan også benyttes	M			G	
4	Bruksanvisning Leverandøren skal utarbeide og vedlikeholde veiledere/bruksanvisninger/ brukerdokumentasjon som overleveres Kunden for godkjenning	M			G	
5	Samhandlingsverktøy Samhandlingsverktøyet skal benyttes til dokumentasjon som for eksempel rutiner, statistikker, rapporter, drifts- og systemdokumentasjon	M			G	

	Kunden bruker Microsoft Teams som samhandlingsverktøy. Leverandøren har selv ansvar for egne lisenser					
6	<p>Oppdatert status for saksbehandling</p> <p>E-post til it-hjelpa@malvik.kommune.no oppretter sak i Kundens saksbehandlingssystem. Leverandøren beskriver hvordan Kunden holdes oppdatert om status for saksgang knyttet til løsningen, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mottak, registrering, kategorisering og oppfølging av henvendelser og hendelser Direkte løsning av enkle feil Tildeling av ansvar for feilretting Passord Bruk av løsningens utstyr og applikasjoner og disses fungering opp mot Kundens andre løsninger Informasjon om endringer og avvik Status bestillinger 	B			G	Bilag 6 Malvik

3.2. Avtaleforvaltning

Proessen beskriver hvordan avtalen forvaltes.

Kra v Nr.	Beskrivelse av krav	Krav- kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N/T om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i vedlegg Forbehold	Type pris- element	Leverandøren svarer i:
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	
1	<p>Proaktiv drift</p> <p>Leverandøren skal gjennom proaktiv drift sørge for at Kunden blir kjent med nødvendige endringer og/eller oppgraderinger som påvirker løsningens sikkerhet og stabilitet</p>	M			G	
2	<p>Endringsanmodninger</p> <p>Leverandøren foreslår en prosess for å håndtere endringsanmodninger i avtalen, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mottak, registrering og kategorisering av endringsanmodninger • Forvaltning av oversikt over alle endringsanmodninger, og oppdatert status for hver endringsanmodning • Utarbeiding av endringsoverslag som inneholder en oversikt over risikoelementer, sannsynligheter, konsekvenser og tiltak 	B			G	Bilag 6 Malvik

	Endelige retningslinjer utarbeides i samarbeid med Kunden					
3	Faktura og betaling Leverandør må ha rutiner for økonomiske sider av avtalen, herunder: <ul style="list-style-type: none"> • Bruk av standardformatet Elektronisk handelsformat (EHF) • Sikre korrekt og spesifisert grunnlag til periodisk faktura (månedsfaktura) og faktura for enkeltbestillinger • Korrekt merking av faktura Endelige retningslinjer utarbeides i samarbeid med Kunden	M			G	
4	Tjenestenivå og standardiserte kompensasjoner Leverandøren skal ha ansvar for håndtering av brudd på tjenestenivå og standardiserte kompensasjoner knyttet til tjenesteleveransene	M			G	
5	E-handel Leverandøren skal i løpet av avtaleperioden ta i bruk e-handel, herunder: <ul style="list-style-type: none"> • Ta i bruk Kundens e-handelsløsning • Prosess for godkjenning av produkter i e-handelsløsningen • Vedlikeholde katalogen som viser bestillbare produkter og tjenester i Kundens e-handelssystem Endelige retningslinjer utarbeides i samarbeid med Kunden	M			G	
6	Tjenesteleveranse Leverandører beskriver sine prosesser for å følge opp tjenesteleveransen, herunder: <ul style="list-style-type: none"> • rapportere på leveranse og tjenester • periodisk og akkumulert utvikling Endelig innhold og utforming avklares i etableringsprosjektet	B			G	
7	Kontinuitets-, katastrofe- og beredskapsplaner Leverandøren skal delta i Kundens risikovurdering for håndtering av beredskapshendelser	M			B	

3.3. Informasjonssikkerhet

Proessen beskriver hvordan sikring av konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet til Kundens eiendeler, informasjon, data og IKT-tjenester skal styres.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N/T om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet? Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type pris-element	Leverandør en svarer i:
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	
3	<p>Etterlevelse av sikkerhetskrav</p> <p>Leverandøren skal dokumentere sin etterlevelse av sikkerhetskravene i avtalen gjennom intern revisjon. Revisjonen skal minimum skje årlig og ved signifikante endringer av sikkerhetsregimet, og dekke tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak</p> <p>Leverandøren skal tilgjengeliggjøre avvik som avdekkes ved intern eller ekstern revisjon for Kunden uten ugrunnet opphold. Avvik skal tilgjengeliggjøres for Kunden også om dette berører forhold knyttet til felles infrastruktur som berører andre kunder</p>	M			G	
4	<p>Personellsikkerhet</p> <p>Leverandøren bes beskrive sitt regime for personellsikkerhet, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bakgrunnsjekk av ansatte • taushetsklæring av ansatte, underleverandør og tredjepart • opplæring i informasjonssikkerhet og rapportering av sikkerhetsrelaterte hendelser 	B			B	Bilag 6 Malvik
5	<p>Tilgang til dokumentasjon</p> <p>Leverandøren skal sikre at dokumentasjon, planer m.v. knyttet til driftstjenesten ikke er tilgjengelig for personell uten tjenstlig behov</p>	M			B	
6	<p>Bistand ved tilsyn</p> <p>Leverandøren skal bistå med relevant kompetanse ved tilsyn fra offentlige tilsynsmyndigheter</p>	M			B	
7	<p>Bistand ved etterforskning</p> <p>Leverandøren skal bistå etterforskende myndighet, når Kunden som databehandleransvarlig beslutter at dette er i tråd med de lover og forskriftsmessige føringer Kunden opererer under</p>	M			B	
8	<p>Eksterne rettslige krav</p>	M			G	

	<p>Leverandøren skal sørge for at Driftstjenesten leveres løpende i samsvar med til enhver tid gjeldende relevant lovverk og standarder, per i dag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • KommuneLOVEN med tilhørende forskrifter • Offentleglova med tilhørende forskrift • Forvaltningsloven med tilhørende forskrift • eSignaturloven • eForvaltningsforskriften • Personopplysningsloven med tilhørende forskrift • EUs General Data Protection Regulation (GDPR) (Regulation (EU) 2016/679) (gjeldende fra ikrafttredelse) • Forskrift om kommunal beredskapsplikt • EU-direktivet om sikkerhet i nettverk og informasjonssystemer (Directive (EU) 2016/1148)(gjeldende fra ikrafttredelse) • Sikkerhetsloven med tilhørende forskrift • Arkivlova med tilhørende forskrifter • sektorspesifikk lovgivning (Norm for informasjonssikkerhet i helse og omsorgstjenesten) 					
--	---	--	--	--	--	--

3.4. Endringshåndtering

Proessen har til hensikt å kontrollere endringers livssyklus slik at endringen gjennomføres uten at IKT-tjenesten avbrytes. Prosessen omfatter alle endringer initiert av Kunden eller av Leverandøren, herunder også endringer på prosesser og organisasjonsendringer.

Kra v Nr.	Beskrivelse av krav	Kra- kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N/T om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør en svarer i:
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	
1	Leverandørens prosess vedr. endringer Leverandøren beskriver hvordan endringer planlegges, meldes og gjennomføres, herunder identifisere, styre og kontrollere risiko	B			G	Bilag 6 Malvik
2	Samhandling vedr. endringer Alle endringer skal godkjennes av Kunden	M			G	

--	--	--	--	--	--	--

3.5. Tjeneste- og konfigurasjonsstyring

Tjeneste- og konfigurasjonsstyring sikrer at alle eiendeler som er nødvendige for å levere en tjeneste er underlagt kontroll, og at nøyaktig og pålitelig informasjon om disse er tilgjengelig når og hvor det er nødvendig. Informasjonen omfatter detaljer for hvordan eiendelene er konfigurert, og avhengighetene mellom disse.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N/T om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør en svarer i:
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	
1	Oversikt over komponenter og deres konfigurasjon Leverandøren beskriver hvordan Leverandøren holder løpende og historisk oversikt over komponenter og deres konfigurasjon for den enkelte leveranse	B			G	Bilag 6 Malvik

3.6 Administrasjon av lisenser og lisensregnskap

Kra v Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N/T om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør en svarer i:
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	
1	Lovlig og riktig lisensiering Leverandøren har ansvar for at Kunden er lovlig og riktig lisensiert til enhver tid innenfor tjenesteområde Kravet innebærer økonomisk ansvar ved feil-lisensiering	M			G	

3.7 Testing

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N/T om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør en svarer i:
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	
1	Rutiner for test- og kvalitetssikring Leverandøren bes beskrive sine rutiner og verktøy for test- og kvalitetssikring av ny eller endret konfigurasjonsenhet, tjenester eller annen leveranse	B			G	Bilag 6 Malvik
2	Akseptansetest Leverandøren beskriver hvordan Leverandøren vurderer behov for Kundens akseptansetest og planlegger, koordinerer og dokumenterer akseptansetest i samhandling med Kunden	B			G	Bilag 6 Malvik
3	Gjenbruk av tester Leverandøren skal dokumentere alle tester slik at disse gjenbrukes hver gang løsningen eller tjenesten endres	M			G	

3.8 Feilhåndtering

Det primære målet med feilhåndteringen er å gjenopprette tilgangen til IKT-tjenester for brukerne så raskt som mulig.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N/T om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør en svarer i:
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	
1	Feilhåndtering Gitt de aktørene/funksjonene som er beskrevet i 2020 PAVA SSA-V Bilag 3 Beskrivelse av miljøet løsningen skal driftes i_Malvik beskriver Leverandøren hvordan feilhåndtering skal ivaretas mellom aktørene og på forskjellige tider på døgnet (dag/kveld/natt/helg). Leverandøren angir antatt omfang på de oppgavene som legges til Kunden. Leverandøren angir hvilke av oppgavene som legges til Leverandøren som inngår i Grunnpris og hvilke oppgaver som er betalbare tjenester i tilbudet	B			G	Bilag 6 Malvik

2	Dokumentering av hendelser Leverandøren skal definere, kategorisere og prioritere hendelser i sitt støtteverktøy for feilhåndtering	M			G	
3	Årsak og løsning Leverandøren skal registrere årsak og løsning på hendelsen og lukke hendelsen	M			G	
4	Kjente feil og workarounds Leverandøren skal dokumentere kjente feil og workarounds og informere Kunden om løsning av disse	M			G	
5	Rapport av alvorlige hendelser Leverandøren skal på forespørsel gi Kunden tilgang til rapporter av alvorlige hendelser (Major Incident). Rapporten skal inneholde påvirkningsgrad, tidsforløp, årsak og tiltak. Videre skal rapportene inneholde en risikoanalyse og forslag til forbedringstiltak	M			G	
1	Håndtering av gjentakende feil Leverandøren beskriver hvordan gjentakende feil håndteres	B			G	Bilag 6 Malvik

3.9 Forespørsel / bestilling av tjenester

Prosessen beskriver hvordan alle tjenesteforespørsler styres gjennom sin livssyklus.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N/T om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør svarer i:
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	
1	Håndtering av bestillinger Leverandøren skal beskrive hvordan bestillinger behandles, spesielt med tanke på samhandlingen mellom Leverandør og Kunde og hvordan bestillinger blir rapportert (leveringstid, omfang og kostnader av bestillinger)	B			G	Bilag 6 Malvik

3.10. Leverandørens ressurser, kompetanse og personellsikkerhet – Driftsfase

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N/T om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør svarer i:
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	Bilag
1	<p>Bemanning av nøkkelpersonell Leverandøren skal bemanne roller i SSA-V Bilag 6 Vedlegg 1 Administrative bestemmelser - Nøkkellressurser Drift og Forvaltning_Malvik. Disse personene er definert som nøkkelpersonell i denne avtalen. Som et minimum skal det angis en merkantil og en teknisk ansvarlig ressurs for leveransen. Kunden ber Leverandøren tilføye eventuelle ytterligere nøkkelpersoner som Leverandøren anser viktige for leveransen</p> <p>Samme person kan inneha flere roller</p>	B			G	Bilag 6 Vedlegg 1
2	<p>Intern kunnskapsoverføring Leverandøren skal sikre videreføring av kunnskap og kompetanse ved endring av bemanning hos leverandøren slik at kvaliteten ikke forringes</p>	M			G	
3	<p>Kjennskap til drifts- og sikkerhetsrutiner Drift- og sikkerhetsrutinene skal være kjent for alt personell som utfører arbeid i forbindelse med avtalen</p>	M			G	
4	<p>Intern opplæring i informasjonssikkerhet Leverandøren skal gjennomføre regelmessig opplæring i informasjonssikkerhet for alt personell - både for eget, samarbeidende og innleid personell som kan tilegne seg kunnskap eller utfører arbeid som følge av Leverandørens levering av tjenesten</p>	M			G	

Krav nr 1 besvares i 2020 PAVA SSA-V Bilag 6 Vedlegg 1 Administrative bestemmelser - Nøkkellressurser Drift og Forvaltning_Malvik

3.11 Leverandørens godkjente underleverandører

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N/T om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i	Type priselement	Leverandør svarer i:
----------	---------------------	-----------	---	---	---------------------	-------------------------

				Vedlegg Forbehold		
				(M,B)		
1	Avtale med underleverandør Leverandøren skal inngå avtaler med samtlige underleverandører Leverandøren vil benytte for leveranser til denne avtalen. Kunden skal få nødvendig innsyn i avtalene. Leverandøren skal fylle ut <i>PAVA NYE SSA-V Bilag 6 Vedlegg 2 Leverandørens godkjente underleverandører_Malvik</i>	M			G	Bilag 6 Vedlegg 2

Krav nr 1 Avtale med underleverandør Besvares i 2020 PAVA SSA-V Bilag 6 Vedlegg 2 Leverandørens godkjente underleverandører_Malvik

3.12 Kvalitetssystem

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav- kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N/T om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør svarer i:
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	
1	Leverandøren skal på forespørsel gjøre tilgjengelig prosesser og rutiner fra sitt kvalitetssystem som berører Leverandørens utførelse av avtalen når Kunden ber om dette	M			G	