

SSA-K – BILAG 1

KUNDENS KRAVSPESIFIKASJON

VELFERDSTEKNOLOGISK KJERNELØSNING - HEDMARK IKT

Saksnummer: 2020/1709 Arkivert i Hamar kommune	Utarbeidet av: Prosjektgruppa for "Velferdsteknologisk kjerneløsning"	Dato: 18.01.2021
Utgivelse for prekvalifisering		

INNHOLD

1	Innledning.....	4
1.1	Dokumentets oppbygning.....	4
1.2	Leverandørens besvarelse.....	4
2	Formål og omfang.....	4
3	Langsiktig målilde for den tilbudte løsningen.....	5
4	Egenskaper ved løsningen.....	6
4.1	Generelle krav.....	6
4.2	Egnethet som teknologisk rammeverk – integrasjonskapasitet.....	7
4.3	Samhandling – dataflyt og helhetlige tjenestereiser.....	9
4.4	Tilgangsstyring – autentisering og autorisasjon.....	10
4.5	Informasjonssikkerhet og personvern.....	13
4.6	Automatisering.....	14
4.7	Administrasjon – teknisk.....	15
4.8	Egnethet som ledelses- og styringsverktøy.....	16
4.9	Responsløsninger.....	17
4.10	Funksjonalitet.....	19
4.11	Brukeropplevelse.....	20
4.12	Driftsmodell og teknisk miljø.....	21
5	Krav til prosjektstyring og implementering.....	24
5.1	Prosjektets framdriftsplan.....	24
5.2	Implementering.....	24
5.3	Referansekundens opplevde egenskaper i løsningen.....	25
5.4	Prosjektledelse.....	25
5.5	Kvalitetssystem og prosjektmetodikk.....	25
5.6	Prosjektstyringsdokument.....	26
5.7	Risikovurdering.....	26
5.8	Betalingsplan.....	27
5.9	Akseptansetest og godkjenningsprøve.....	27
5.10	Krav til opplæring.....	27
5.11	Krav til dokumentasjon.....	28
5.11.1	Generelle krav til dokumentasjon.....	28
5.11.2	Systemdokumentasjon.....	28

5.11.3	Driftsdokumentasjon.....	29
5.11.4	Brukerdokumentasjon.....	29
5.12	Konvertering av data.....	29
6	Vedlegg.....	30

Revisjonshistorikk:

Revisjon:	Dato:	Endringer
Rev.01	18.01.2021	Utgivelse for prekvalifisering

1 INNLEDNING

1.1 Dokumentets oppbygning

Dette dokumentet er kundens kravspesifikasjon for anskaffelse av felles, helhetlig kjerneløsning for velferdsteknologi for kommunene Hamar, Løten, Stange, Nord-Odal, Sør-Odal, Kongsvinger og Grue.

Dokumentet har to vedlegg:

- SSA-K Bilag 1 - Vedlegg 1 – Kundens beskrivelse av formål og behov
- SSA-K Bilag 1 - Vedlegg 2 – Personas

Disse vedleggene gir utfyllende bakgrunn for kravene som stilles i Bilag 1 (dette dokumentet), og inneholder generelt viktig bakgrunnsinformasjon for å forstå Kundens behov og ønskede løsningskonsept. Videre er det for de enkelte krav i denne Kravspesifikasjonen henvist til spesifikke kapitler i vedleggene, som vil være nødvendig for Leverandøren å sette seg inn i for å gi en best mulig besvarelse av kravene i Kravspesifikasjonen.

1.2 Leverandørens besvarelse

Leverandøren har ansvaret for at løsningen dekker det overordnede behovet slik det er beskrevet i SSA-K Bilag 1 med vedlegg, selv om det overordnede behovet ikke er kravstilt uttømmende gjennom konkrete krav. Enhver mangel på oppfyllelse av det overordnede behovet må tas som et klart og tydelig forbehold i henhold til krav stilt i konkurransegrunnlaget.

Alle krav skal besvares med Leverandørens beskrivelse av kravtilfredsstillelse i tilbudt løsning.

2 FORMÅL OG OMFANG

Dette kapitlet er til informasjon, og skal ikke besvares av Leverandør. Det henvises her til Vedlegg 1 for en utfyllende beskrivelse av anskaffelsens formål og omfang:

- Mål og hensikter
- Overordnede prinsipper og føringer
- Ønsket løsningskonsept

Oppdragsgiver presiserer at det skal anskaffes én felles kjerneløsning for velferdsteknologi, som skal benyttes av alle som er Kunde under denne avtalen. Kjerneløsningen skal danne et felles rammeverk som legger til rette for signal- og dataflyt på tvers av ulike systemer i økosystemet ¹.

¹ SSA-K Bilag 1, Vedlegg 1, kap. 6.1

3 LANGSIKTIG MÅLBILDE FOR DEN TILBUDTE LØSNINGEN

Leverandøren bes her beskrive sitt fremtidsbilde for den tilbudte løsningen sett opp imot Kundens målbilde, ref. *SSA-K Bilag 1, Vedlegg 1 – Kundens beskrivelse av formål og behov*, og hvordan de ser for seg at velferdsteknologiområdet vil utvikle seg av relevans for denne anskaffelsen. Leverandøren skal også beskrive sin overordnede strategi og roadmap for hvordan dette skal håndteres i videreutvikling av løsningen som tilbys.

Leverandøren skal også her beskrive:

- Hvordan leverandøren forholder seg til en fremtidsvisjon der den helhetlige velferdsteknologiske kjerneløsningen fungerer integrert i en "Smart kommune".
- Konkret utviklingsplan for den tilbudte løsningen/tjenesten.
 - Der Leverandørens utviklingsplan beskriver utvikling som er direkte knyttet mot ett eller flere av Kundens krav i kapittel 4 *Egenskaper ved løsningen*, bes det om at Leverandøren synliggjør dette med en referanse til de relevante krav.
- Forretningsmodell for utvikling av den tilbudte løsningen.
 - Vil utvikling gjøres ved hjelp av egne ressurser eller i samarbeid med 3. part?
 - Hvordan ser Leverandøren for seg et evt. utviklingssamarbeid med Kunden, og hvilke påvirkningsmulighet vil Kunden ha for videreutvikling?
- Om Leverandøren deltar i utviklingsprosjekter som støtter opp under nasjonale digitaliseringsstrategier eller internasjonale trender, og som er relevant for den tilbudte løsningen.

Oppdragsgiver vil legge vekt på Leverandørens forståelse for kompleksiteten innenfor helse- og omsorgssektoren, i tilknytning til den tilbudte løsningen. Foreslått teknisk løsning skal reflektere Leverandørens evne til å omsette denne forståelsen i en robust og god løsning som ivaretar helse- og omsorgssektorens funksjons- og lovkrav på en god måte over tid.

Oppdragsgiver vil spesielt vektlegge:

- Leverandørens strategi og program for oppdatering og videreutvikling av løsningen.
- Helsefaglig forståelse og forståelse for de utfordringene denne sektoren står overfor.
- Leverandørens oppfatning av trender og utvikling opp mot målbildet som er beskrevet i Vedlegg 1.
- At Leverandøren har mulighet og evne til å videreutvikle kjerneløsningen i tråd med til enhver tid gjeldende nasjonale krav og trender innenfor fagfeltet.
- Kjerneløsningens evne til å kommunisere med de ulike journalsystemene som til enhver tid er i bruk hos Kunden og i hele økosystemet (ulike lokale EPJ og journalsystem hos spesialisthelsetjenesten).
- At den tilbudte kjerneløsningen vil fungere godt sammen med de til enhver tid godkjente lokale løsningene.

4 EGENSKAPER VED LØSNINGEN

I dette kapitlet beskrives funksjonelle og tekniske krav til felles, helhetlig velferdsteknologisk kjerneløsning (videre kalt «løsningen» eller «tilbudt løsning»).

Om referanser til andre dokumenter: der det er referert til Vedlegg 1 og Vedlegg 2 menes de to vedleggene til SSA-K Bilag 1:

- Vedlegg 1 – Kundens beskrivelse av formål og behov
- Vedlegg 2 – Personas

For hvert krav i dette kapitlet er det angitt en kravkode som angir hvilken type krav som stilles. Det er tre ulike kravkoder; A, B og C som er benyttet i alle kravtabellene. Disse kravkodene er beskrevet nærmere i tabellen nedenfor.

De ulike kravkodene signaliserer viktigheten av behovet som ligger bak kravet, og hvordan Oppdragsgiver vil vektlegge leverandørens besvarelse og oppfyllelse av kravet. Oppdragsgiver har i dette kapitlet ingen absolutte minstekrav hvor avvik/forbehold automatisk vil medføre avvisning av tilbudene, uavhengig av ordlyd i kravet.

I besvarelsen av hvert enkelt krav i kapittel 4 skal det fremgå tydelig hvilken kravtilfredsstillelse leverandøren har i sin eksisterende løsning, som kan leveres innenfor fremdriftsplan før Leveringsdag, se kapittel 5.1 Prosjektets framdriftsplan.

Kravkode:	Beskrivelse:
A	Dette er krav som vurderes som spesielt viktige for Kunden. Kravtilfredsstillelse vil bli tillagt høyere vekt enn kravkode B og C. Det vil bli lagt stor vekt på kravtilfredsstillelse av A-krav, og at kravene er oppfylt innenfor fremdriftsplan som beskrevet i kapittel 5.1 Prosjektets framdriftsplan.
B	Dette er viktige krav som skal dekke behov som leverandørens tilbudte løsning bør tilfredsstillere. Dette kravet blir vektet lavere enn kravkode A og høyere enn kravkode C.
C	Dette er krav som dekker funksjoner som kunden anser som ønskelig og som vil gi kunden merverdi. Dette kravet blir vektet lavere enn kravkode A og B.

4.1 Generelle krav

Krav nr	1
Kravkode	A
Referanse	Vedlegg 1, kap 1 Bilag 1 kap. 2 (dette dokumentet)
Kravbeskrivelse	Tilbudt løsning skal være en felles helhetlig velferdsteknologisk kjerneløsning for alle kommunene som er Kunder under denne avtalen. Samtidig kan hver enkelt kunde ha spesifikke behov for funksjonalitet, konfigurering samt integrasjon med lokale løsninger (VFT-utstyr) og andre systemer (eks. EPJ) som den tilbudte løsningen må legge til rette for og fungere sammen med. Leverandøren bes beskrive generelt hvordan tilbudt løsning støtter dette. Leverandøren skal sørge for at denne problemstillingen er ivaretatt i sin

	beskrivelse av kravtilfredsstillelse i tilbudt løsning, for alle krav i Kundens kravspesifikasjon (dette dokumentet), hvor det er relevant.
Krav nr	2
Kravkode	A
Referanse	SSA-K Avtalens punkt 2.7 Eksterne rettslige krav. SSA-L Bilag 1, Vedlegg 2 – Regulatoriske krav.
Kravbeskrivelse	Løsningen skal understøtte, og være et egnet verktøy for Kunden i oppfyllelsen av Regulatoriske Krav som Kunden er underlagt (se SSA-L Bilag 1, Vedlegg 2 – Regulatoriske krav). Leverandøren skal beskrive hvordan Leverandøren ivaretar eksterne rettslige krav gjennom sin leveranse av tilbudt løsning her.

4.2 Egnethet som teknologisk rammeverk – integrasjonskapasitet

Krav nr	3
Kravkode	A
Referanse	Vedlegg 1, kap 5.1.1, 5.2.1, 6, 6.1 og 6.2.2.
Kravbeskrivelse	Løsningen skal definere et felles rammeverk som sikrer at de ulike komponentene fungerer sammen. Løsningen skal være en helhetlig velferdsteknologisk kjerneløsning som de lokale løsningene kan spille sammen på. Beskriv hvilke krav som stilles til samspillet mellom kjerneløsningen og lokale løsninger, samt hvilke standarder kjerneløsningen støtter.

Krav nr	4
Kravkode	A
Referanse	Vedlegg 1: 5.1.2 og 6.1 SSA-K Bilag 3.
Kravbeskrivelse	Løsningen skal kunne integreres med de elektroniske pasientjournalene Visma Profil/Flyt og TietoEvry Gerica. Beskriv spesifikt mulighetene for integrasjon til og fra disse, og hvordan integrasjonen er løst.

Krav nr	5
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 5.1.2 og 6.1
Kravbeskrivelse	Beskriv generelt mulighetene for integrasjon til og fra andre journalsystemer enn de som er nevnt i krav 4, og som er i bruk i kommunene (fastleger, legevakt, helsestasjon, barnevern osv.)

Krav nr	6
----------------	---

Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 5.1.2 og 6.1
Kravbeskrivelse	Beskriv mulighetene for integrasjon til og fra de journalsystemer som er i bruk i sykehusene (DIPS).

Krav nr	7
Kravkode	A
Referanse	Vedlegg 1: 3.8, 5.2.6, 6.1.
Kravbeskrivelse	Tilbudt løsning må kunne integrere medisindispensere fra Dignio og Evondos. Beskriv hvordan en slik integrasjon er løst.

Krav nr	8
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 5.1.2 og 6.1
Kravbeskrivelse	Løsningen bør kunne forholde seg til informasjon som ligger i andre systemer, og må kunne sameksistere med og utveksle data med potensielt konkurrerende systemer (andre «plattformer»/ forsystemer/ administrasjonssystemer). Beskriv kortfattet mulighetene for dette og hvordan Leverandøren vil forholde seg til samhandling med andre aktører innenfor dette feltet. Beskriv grad av åpenhet i helhetlig velferdsteknologisk kjerneløsning, som et økosystem for innovasjon (også av 3. partsløsninger)

Krav nr	9
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 5.1.2 og 6.1
Kravbeskrivelse	Løsningen bør kunne integrere seg mot/ benytte nasjonale felleskomponenter (f.eks. velferdsteknologisk knutepunkt, ID-porten, Altinn, FIKS m.fl.), og initiativer for samhandling som er under utvikling. Beskriv hvordan tilbudt løsning forholder seg til dette.

Krav nr	10
Kravkode	C
Referanse	Vedlegg 1: 5.1.2 og 6.1
Kravbeskrivelse	Beskriv generelt mulighetene for integrasjon til og fra andre systemer i kommunene det er relevant å integrere mot. Herunder hvordan den tilbudte løsningen kan fungere integrert i en "Smart kommune".

Krav nr	11
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 3.5 og 6.2.1
Kravbeskrivelse	Løsningen bør kunne benytte forbrukerteknologi som signalgivere (utstyr som er tilgjengelig i forbrukermarkedet og som innbyggerne anskaffer selv) - og kunne hente data fra slikt type utstyr (smartklokker, smarttelefoner, digitale låser, smarthus osv.). Beskriv hvordan leverandøren og løsningen forholder seg til standard forbrukerteknologi, hvilke plattformer og enheter som støttes av løsningen, samt hvilke krav som stilles til disse. (Løsningen bør støtte iOs og Android).

4.3 Samhandling – dataflyt og helhetlige tjenestereiser

Krav nr	12
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 3.7, 6.1.2 og 6.2
Kravbeskrivelse	Helhetlig velferdsteknologisk kjerneløsning skal fungere som en plattform for samhandling - beskriv hvordan løsningen kan understøtte samhandling på tvers av tjenesteområder, kommuner og forvaltningsnivåer (hjemmebasert, institusjon, fastlege og helseforetak). Beskriv spesifikt hvordan løsningen kan bidra til bedre samhandling med spesialisthelsetjenesten.

Krav nr	13
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 3.6, 3.7, 6.1.2 og 6.2
Kravbeskrivelse	Hele økosystemet har behov for å bli oppdatert i tilnærmet sann tid, og samme data skal være tilgjengelig for alle som den er relevant for - uten behov for manuelle operasjoner. Beskriv hvordan løsningen understøtter dette.

Krav nr	14
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 3.7
Kravbeskrivelse	Mulighet for audiovisuell dialog med tjenestemottaker blir mer og mer viktig. Beskriv hvordan kjerneløsningen legger til rette for dette, og om samme enhet hos tjenestemottaker kan benyttes til ulike formål: <ul style="list-style-type: none"> • Kommunens helse- og omsorgstjeneste, herunder tilsyn, rehabilitering. • Spesialisthelsetjenesten, herunder oppfølging ved tidligutskrivning, egenrapportering av data. • Tjenestemottaker, herunder sosial kontakt og mulighet for deltagelse i aktiviteter.

Beskriv også hvilke muligheter kjerneløsningen har for samhandling mellom de ulike aktørene - om det legges til rette for digitale møter hvor flere aktører deltar samtidig.

4.4 Tilgangsstyring – autentisering og autorisasjon

Krav nr	15
Kravkode	A
Referanse	Vedlegg 1: 5.3 og 6.1. Vedlegg 2 – Personas. SSA-K Bilag 3.
Kravbeskrivelse	<p>Autentisering - Single Sign On/Off bør støttes for alle interne brukergrupper (ansatte i kommunene).</p> <p>Som beskrevet i Bilag 3 benyttes AD/Azure AD i HIKT-nettverket, og brukere vil kunne autentiseres via SAML/OAuth 2.0. Beskriv leverandørens løsning for automatisk pålogging (SSO), herunder muligheter for pålogging med forskjellige sikkerhetsnivåer ihht Digidir (ref http://eid.difi.no/nb/sikkerhet-og-informasjonskapsler/ulike-sikkerhetsniva). Beskrivelsen skal omfatte alle programvarekomponenter som inngår i tilbudt løsning, uavhengig av driftsmodell (se kap.4.12, krav 62 - oversikt over programkomponenter). Beskrivelsen skal også omfatte alle relevante interne brukergrupper (ref vedlegg 2).</p>

Krav nr	16
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 5.2.4, 5.3 og 6.1. Vedlegg 2 – Personas. SSA-K Bilag 3.
Kravbeskrivelse	<p>Autentisering for eksterne brukergrupper.</p> <p>Kommunene i HIKT-samarbeidet har etablert en MinSide-løsning med innlogging mot ID-Porten. Komponenter i tilbudt løsning som krever autentisering for eksterne brukere (f.eks. tjenestemottakere, nærstående, frivillige) bør kunne integreres i denne løsningen. Beskrivelsen skal dekke alle relevante eksterne brukergrupper (ref vedlegg 2).</p>

Krav nr	17
Kravkode	C
Referanse	Vedlegg 1: 5.3 og 6.1
Kravbeskrivelse	Om Leverandøren tilbyr eller vil tilby autentisering med andre metoder (biometriske metoder som f.eks. ansiktsgjenkjenning), bes dette beskrives. Beskriv i tilfelle hvordan dette kan knyttes opp mot AD.

Krav nr	18
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 6.1
Kravbeskrivelse	<p>Utstyrsspesifikk pålogging bør unngås. Beskriv i hvilken grad det vil være behov for dette, og til hvilke funksjoner.</p> <p>Det er ønskelig at operativt helsepersonell skal kunne nå samtlige løsninger fra samme enhet/tjenestetelefon/nettbrett med «single sign on», og at kun teknisk personell behøver å forholde seg til leverandørspefikke grensesnitt.</p>

Krav nr	19
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 6.2.2
Kravbeskrivelse	Tilbudt løsning bør ha funksjonalitet som støtter sikker bruk av felles utstyr på en avdeling, f.eks. mobile enheter etc. Beskriv hvordan dette kan løses.

Krav nr	20
Kravkode	A
Referanse	Vedlegg 1: 3.7, 5.3 og 6.1 Vedlegg 2 - Personas
Kravbeskrivelse	<p>Autorisasjon.</p> <p>Det er behov for en løsning som understøtter oppbygging og bruk av roller og rollestyring av tilganger. Løsningen må ha funksjonalitet for delegering av roller og oppgaver. Leverandøren skal dokumentere hvordan tilganger/autorisasjoner kan etableres, rolleoppbyggingen struktureres, samt hvordan vedlikehold og avslutning av identiteter kan foretas i løsningen.</p> <p>Rettigheter skal være knyttet til spesifikke roller. Med rettigheter menes de funksjonelle og prosessrelaterte rettigheter som bruker har til å utføre tildelte oppgaver innenfor de områdene brukeren har tilgang til (applikasjoner, funksjoner). Med tilganger menes de områdene en bruker har til å utøve sine rettigheter innen (nedslagsfelt, datatilgang).</p> <p>Det bør være mulig å ta utgangspunkt i en standardrolle og gjøre endringer i denne. Den enkelte organisasjonsenhet må kunne konfigurere roller og tilganger for å dekke sine tjenstlige behov og en effektiv tjenesteutøvelse. Utsiktet tilgang til data skal hindres.</p> <p>En ansatt kan ha flere roller, og må i tilbudt løsning til enhver tid kunne velge hvilken rolle som skal være aktiv.</p>

Krav nr	21
Kravkode	B

Referanse	Vedlegg 1: 3.7, 5.3 og 6.1
Kravbeskrivelse	Løsningen bør gi mulighet til å styre hvilken informasjon som skal være tilgjengelig for hvem, og hvilke alarmer/varsler de ulike brukerne av løsningen skal eksponeres for. Dette baseres på hvilken rolle brukeren av løsningen har. Det bør også være mulighet for individuell tilpasning av dette innenfor de ulike rollene.
Krav nr	22
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 3.7, 5.3 og 6.1. Vedlegg 2 - Personas
Kravbeskrivelse	Løsningen bør ha mulighet til å definere roller for personer som ikke er ansatt i helsetjenesten, men er en del av økosystemet (eksempelvis nærstående og frivillige). Dette skal kunne relateres til den enkelte tjenestemottaker.
Krav nr	23
Kravkode	A
Referanse	Vedlegg 1: 3.7, 5.3 og 6.1
Kravbeskrivelse	<p>Helhetlig velferdsteknologisk kjerneløsning skal være et felles verktøy for kommunene og støtte ressursutnyttelse på tvers av kommunegrensene. Det er likevel nødvendig å ha mulighet til å avgrense tilganger på kommunenivå og underliggende organisasjonsenheter, uavhengig av rolle.</p> <p>Det må kunne etableres tydelige skiller mellom den enkelte kommunes data. Samtidig er det ønskelig at det på en forsvarlig måte kan delegeres tilgang til brukere utenfor egen kommune dersom det er hensiktsmessig av interkommunale tjenestehensyn.</p>
Krav nr	24
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 3.7 og 6.1. SSA-K Bilag 3.
Kravbeskrivelse	<p>Autorisasjon.</p> <p>Løsningene bør kunne knytte sine interne rolledefinisjoner og organisasjonstilhørighet mot gruppe-/rolle informasjon fra Kundens brukerkatalog (se Bilag 3), slik at personbasert tilgangsstyring unngås i løsningene. Det må allikevel være mulig å definere tilganger på et mer detaljert og operativt nivå enn det som kan hentes fra Kundens brukerkatalog, og dette tilgangssoppsettet skal ikke overstyres av den mer generelle informasjonen fra brukerkatalogen.</p>
Krav nr	25

Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 6.1. SSA-K Bilag 3.
Kravbeskrivelse	Autorisasjon. Dersom tilbudt løsning har egen integrert database av brukere (ansatte som skal bruke løsningen), organisasjonsstruktur og ansattes organisasjonstilhørighet bør disse kunne leses og oppdateres via API. Se informasjon om IDM-løsning i Bilag 3.

4.5 Informasjonssikkerhet og personvern

Krav nr	26
Kravkode	A
Referanse	Vedlegg 1: 6.2.2. Vedlegg 2 – Personas. Norm for informasjonssikkerhet og personvern i helse- og omsorgssektoren (Normen): https://ehelse.no/normen Normens veileder for velferdsteknologi: https://ehelse.no/normen/veiledere/Veileder-informasjonssikkerhet-personvern-velferdsteknologi . Datatilsynets veileder for innebygd personvern: https://www.datatilsynet.no/rettigheter-og-plikter/virksomhetenes-plikter/innebygd-personvern/
Kravbeskrivelse	Løsningen må være egnet til å ivareta relevante krav som stilles i den til enhver tid gjeldende Norm for informasjonssikkerhet og personvern i helse- og omsorgssektoren (Normen), og alt relevant lov- og regelverk. Informasjonssikkerhet betyr i korthet at vi skal ha systemer og rutiner som ivaretar fire viktige hensyn : konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet. For en beskrivelse av hva disse hensyn refereres det til Normen (versjon 6.0), kapittel 1.1 <i>Hva er informasjonssikkerhet og personvern?</i> ² Leverandøren bes beskrive hvordan hensyn til informasjonssikkerhet og personvern ivaretas i tilbudt løsning. Det er ønskelig at leverandøren i denne beskrivelsen benytter en risikobasert tilnærming. Følgende temaer bør beskrives: - Oppfyllelse av relevante krav i Normen med vedlegg

² - Konfidensialitet: Helse- og personopplysninger må være sikret mot at uvedkommende får kjennskap til opplysningene. Konfidensialitet bidrar til ivaretagelse av taushetsplikt og personvern, noe som er viktig for innbyggernes tillit til helse- og omsorgstjenesten.

- Integritet: helse- og personopplysninger må være sikret mot utilsiktet eller uautorisert endring eller sletting. Integritet er en forutsetning for god og forsvarlig helsehjelp.

- Tilgjengelighet: helse- og personopplysninger som skal behandles, er tilgjengelig til den tid og på det sted det er behov for opplysningene. Tilgjengelig informasjon for helsepersonell er en forutsetning for god og forsvarlig helsehjelp.

- Robusthet: organisasjonens og informasjonssystemenes evne til å gjenopprette normaltilstand etter for eksempel en fysisk eller teknisk hendelse. Dette oppnås gjennom egnede tekniske og organisatoriske tiltak som muliggjør forebygging, deteksjon, skalerbarhet, håndtering og gjenoppretting av personopplysningssikkerheten og informasjonssikkerheten for øvrig.

	<ul style="list-style-type: none"> - Sikring av data under overføring («data in transit») og mens data er lagret i driftsmiljøet («data at rest»). Beskriv hvilke tiltak i tilbudt løsning (f.eks. kryptering) som ivaretar informasjonssikkerhet på hvert ledd i «datareisen» (f.eks. fra en sensor, via kjerneløsning og til EPJ). - Hvordan kravene til «innebygget personvern» og «personvern som standard» (GDPR artikkel 25) er ivaretatt gjennom utviklingen av tilbudt løsning. Hvordan forhåndsdefinerte standardinnstillinger settes til det mest personvernvennlige nivået. - Hvordan tilbudt løsning ivaretar hensyn til informasjonssikkerhet og personvern for de respektive relevante gruppene av aktører i Kundens økosystem, samt for alle typer applikasjoner og brukerflater. Relevante aktør-grupper (ref Vedlegg 2 - Personas) med forskjellige behov og rettigheter for innsyn og tilgang til data: <ul style="list-style-type: none"> o Tjenestemottaker o Helsepersonell (operativt og ledelse) o Nærstående og frivillige o Teknisk personell o Systemutvikler/-integrator/-innovatør (herunder tredjepart)
--	---

Krav nr	27
Kravkode	A
Referanse	Vedlegg 1: 6.2.2 SSA-K Bilag 3.
Kravbeskrivelse	Løsningen må spesielt sikre forsvarlig håndtering og tilgangskontroll av sensitive data, i den grad dette behandles og/eller lagres i tilbudt løsning. Dette kan f.eks. være data som har sin opprinnelse i EPJ/PAS system (i sikker sone, ref Bilag 3).

4.6 Automatisering

Krav nr	28
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 5.2, 6, 6.2.2 og 1.5
Kravbeskrivelse	Tilbudt løsning skal automatisk loggføre relevante hendelser og aktiviteter, loggene skal til enhver tid være tilgjengelige for definerte roller, og det skal være lagt til rette for enkel rapportering fra disse.

Krav nr	29
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 1.5, 5.2, 6 og 6.2.2
Kravbeskrivelse	Løsningen skal bidra til at data bare registreres 1 gang, og må derfor kunne legge til rette for dataflyt mellom ulike systemer og ulike typer utstyr - dette gjelder både signal- og datautveksling. Beskriv hvordan løsningen kan bidra

	til å dempe konsekvensene av mangel på standardisering og dataflyt i dagens løsninger.
--	--

Krav nr	30
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 4.1 og 6.2.2
Kravbeskrivelse	Løsningen skal i størst mulig grad automatisere dokumentasjon/loggføring av hendelser. Informasjon som registreres i løsningen skal være tilgjengelig i tilnærmet sann tid for alle den er relevant for - med minst mulig behov for manuelle registreringer.

4.7 Administrasjon – teknisk

Krav nr	31
Kravkode	C
Referanse	Vedlegg 1: 6, 6.2.2 og 6.3
Kravbeskrivelse	Det er behov for at mest mulig utstyr kan parameterstyres gjennom tilbudt løsning. Beskriv hvilke typer utstyr som kan administreres gjennom løsningen i dag, og hva en ser for seg i overskuelig framtid.

Krav nr	32
Kravkode	C
Referanse	Vedlegg 1: 6.1
Kravbeskrivelse	Beskriv behovet for bruk av leverandørspesifikke administrasjonssystemer og hvordan ulike kategorier av personell når disse.

Krav nr	33
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 6.1. SSA-K Bilag 3.
Kravbeskrivelse	Device management - løsningen skal kunne administrere utstyret som benyttes i den. Oppdateringer av software og endringer av funksjonalitet må kunne håndteres fra et sentralt system og dette må kunne skje over nett. Det vil være ønskelig om Kundens etablerte løsning for Mobile Device Management (Workspace ONE) kan brukes for å administrere så mye utstyr som mulig – se SSA-K Bilag 3.

Krav nr	34
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 4 og 5

Kravbeskrivelse	For oppsett av funksjoner det er relevant for, må løsningen kunne håndtere både "globale" og "lokale" innstillinger. (Oppsett og regelsett bør kunne settes til å være gyldig i hele løsningen - "globalt", men må også kunne settes til bare å gjelde for en enkelt kommune, et tjenesteområde, en lokasjon, eller en tjenestemottaker). Der det settes lokale innstillinger, skal disse overstyre evt. globale som berører det samme. Lokale innstillinger skal ivaretas ved oppgradering til nye versjoner.
------------------------	--

4.8 Egnethet som ledelses- og styringsverktøy

Krav nr	35
Kravkode	A
Referanse	Vedlegg 1: 6.1.
Kravbeskrivelse	Ressursadministrasjon - løsningen må holde oversikt over alle tilgjengelige ressurser (både personell og utstyr), og ha funksjonalitet som støtter arbeidet med "asset management". Tilgjengelighet og avhengigheter bør visualiseres i løsningen.

Krav nr	36
Kravkode	A
Referanse	Vedlegg 1: 6.1.
Kravbeskrivelse	Løsningen skal bidra til en enkel forvaltning av forskjellig utstyr gjennom ulike varsler. Det skal for eksempel være enkelt å kunne se status på utstyr, batterivarsling, sporing av utstyr der det er relevant samt annen relevant overvåking. Leverandøren bes beskrive hvordan tilbudt løsning håndterer dette.

Krav nr	37
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 3.4
Kravbeskrivelse	Tilbudt løsning bør kunne gi tilstrekkelig ledelses- og styringsinformasjon, slik at vi kan ha et bevisst forhold til effektene og konsekvensene av å digitalisere tjenesten (f.eks. å se konsekvensene av å overlate viktige tilsynsoppgaver til teknologien). Løsningen skal kunne gjøre disse styringsdataene tilgjengelig for relevant personell slik at det gir grunnlagsinformasjon til å kunne styre og prioritere i de ulike kommune.

Krav nr	38
Kravkode	C
Referanse	Vedlegg 1: 3.4, 6.1

Kravbeskrivelse	Rapportering bør i størst mulig grad kunne tilrettelegges uten behov for manuelle operasjoner – for eksempel via et "Dashbord" som viser relevante styringsdata som oppdateres i tilnærmet sann tid. Det bør være mulighet for tilpasning av hvilke data som presenteres til ulike roller i organisasjonen.
Krav nr	39
Kravkode	C
Referanse	Vedlegg 1: 3.4, 6.1
Kravbeskrivelse	Dersom løsningen har mulighet for avanserte styringssystemer, f.eks. basert på kunstig intelligens, ber vi Leverandøren beskrive dette.

4.9 Responsløsninger

Krav nr	40
Kravkode	A
Referanse	Vedlegg 1: 3.6 og 6.2.1
Kravbeskrivelse	Alarmer og meldinger skal kunne formidles både til tradisjonelt responscenter og direkte til ulike respondenter («direkte respons»), og kombinasjoner av dette.

Krav nr	41
Kravkode	A
Referanse	Vedlegg 1: 3.6 og 6.2.1
Kravbeskrivelse	Kunden må i løsningen kunne definere responsteam med varslingskjede omkring den enkelte tjenestemottaker. Løsningen må ivareta at alarmer og meldinger kan videreformidles til andre i responsteamet, de må kunne bli håndtert og utkvittert.

Krav nr	42
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 3.6 og 6.2.1
Kravbeskrivelse	Enkelte alarmer og responsen på disse er journalverdig informasjon. Det bør kunne defineres automatisk overføring av logg til journal i forhold til alarmtype. Ved avstilling av alarm bør ansatte ha mulighet for å kunne tilføye informasjon, og velge om denne informasjonen journalføres i EPJ.

Krav nr	43
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 3.7 og 6.2.1

Kravbeskrivelse	Nærstående og frivillige bør kunne være en del av responsteamet. Løsningen bør ha mulighet for at disse kan gjøre seg utilgjengelige, og at alarmer da kun går til andre i ressursteamet rundt den aktuelle tjenestemottaker.
------------------------	---

Krav nr	44
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 3.7 og 6.2.1
Kravbeskrivelse	Løsningen bør kunne støtte fleksibilitet i forhold til hvem som skal respondere - og kunne differensiere dette avhengig av tid på døgnet, helligdager osv.

Krav nr	45
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 3.7 og 6.2.1
Kravbeskrivelse	Løsningen skal støtte samarbeid om responstjenestene – også på tvers av kommunegrensene. Nærmeste tilgjengelige respondent bør være et av kriteriene for hvem som skal kunne motta ulike typer varsler og alarmer.

Krav nr	46
Kravkode	C
Referanse	Vedlegg 1: 3.1.1
Kravbeskrivelse	Løsningen bør kunne håndtere at brukere av de kommunale tjenestene er mobile, og at enkelte oppholder seg lange perioder i andre kommuner eller annen adresse enn sin faste boligadresse. Hvordan møter løsningen fenomenet "deltidsinnbyggere"?

Krav nr	47
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 3.7 og 6.2.1
Kravbeskrivelse	Løsningen skal ha mulighet til å vise oversikter over alarmer på flere nivåer (f.eks. totaloversikt, per kommune, institusjon, tjenesteområde etc), og ha mulighet for å kunne ta ut rapporter på dette.

Krav nr	48
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 5.3
Kravbeskrivelse	Løsningen vil fange opp mange alarmer og driftsmeldinger. Det er ønskelig at de som mottar en alarm eller melding i størst mulig grad bare eksponeres for relevant informasjon. Vi ønsker at de ulike respondentene ikke skal se

	andre alarmer og varsler enn de de selv skal agere på. Løsningen må derfor kunne "sile" hva de ulike brukerne skal eksponeres for (gjørne rollebasert med mulighet for tilpasning). Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette, og hvordan den håndterer distribusjon og "filtrering" av alarmer, varsler og meldinger. Mulighet for overføring til kommunenes avvikssystem?
--	--

4.10 Funksjonalitet

Krav nr	49
Kravkode	C
Referanse	Vedlegg 1: 3.7 og 6.2.1
Kravbeskrivelse	Løsningen bør ha funksjonalitet for å kartlegge den enkelte innbygger, herunder ressursituasjonen både i og omkring denne. På bakgrunn av dette skal en kunne definere et "ressursteam" omkring den enkelte tjenestemottaker.

Krav nr	50
Kravkode	A
Referanse	Vedlegg 1: 3.7 og 6.2.1
Kravbeskrivelse	Løsningene skal ha mulighet for individuelle tilpasninger basert på den enkeltes behov. Løsningen skal ha mulighet for å sette individuelle oppsett basert på ressursene hos og omkring den enkelte tjenestemottaker.

Krav nr	51
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 6.2.1
Kravbeskrivelse	Løsningen må ha mulighet til å sette opp ulike scenarier på basis av informasjon hentet på tvers av de ulike teknologiene i løsningen. Ulike scenarier må også kunne definere hvem som skal motta ulike typer varsler til ulike tider av døgnet.

Krav nr	52
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 6.1.2 og 6.2.2
Kravbeskrivelse	Løsningen skal legge til rette for enkel og god informasjonsutveksling mellom tjenesteyter, tjenestemottaker og deres nærstående.

Krav nr	53
Kravkode	A
Referanse	Vedlegg 1: 3.3

Kravbeskrivelse	I Kundens nedslagsfelt er det varierende internettdækning og forekomster av strømbrudd. Beskriv krav til "dekningsforhold", hvordan løsningen håndterer brudd i kommunikasjonen mellom kjerneløsning og mobile enheter og mellom kjerneløsningen og lokale løsninger, samt hvordan bortfall av strøm og/eller internett vil påvirke driften.
------------------------	--

4.11 Brukeropplevelse

Krav nr	54
Kravkode	A
Referanse	Vedlegg 1: 6.2.2
Kravbeskrivelse	Løsningene skal være intuitive å bruke for alle brukergrupper (logiske å bruke og ha godt brukergrensesnitt). Løsningene må ivareta grunnleggende kriterier til brukskvalitet: ³ <ul style="list-style-type: none"> • Lett å lære • Effektiv å bruke • Lett å huske • Feiltolerant • God brukeropplevelse

Krav nr	55
Kravkode	A
Referanse	Vedlegg 1: 6.2.2
Kravbeskrivelse	Det er krav til norsk språk i løsningens brukergrensesnitt

Krav nr	56
Kravkode	A
Referanse	Vedlegg 1: 6.2.2
Kravbeskrivelse	For digitale tjenester på nett for publikum skal retningslinjer for Universell utforming følges. Se https://uu.difi.no/ .

Krav nr	57
Kravkode	C
Referanse	Vedlegg 1: 6
Kravbeskrivelse	Det er ønskelig at de som skal benytte løsningen har enkel tilgang til opplæring/informasjon når de har behov for det. Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.

³ Hentet og oversatt fra Nielsen, J. (1993). *Usability engineering*. Boston, Mass: Academic Press.

Krav nr	58
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 6.1.
Kravbeskrivelse	De som arbeider ute i tjenesten skal i så stor grad som mulig kunne utføre sine oppgaver ved hjelp av 1 enhet/smarttelefon/nettbrett. Samme pålogging bør kunne benyttes for å nå alle funksjoner den aktuelle personen skal ha tilgang til.

Krav nr	59
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 6.2.2
Kravbeskrivelse	Løsningene skal i størst mulig grad skjerme helsefaglige medarbeidere for teknisk kompleksitet, og ikke påføre disse oppgaver på siden av det rent helsefaglige.

Krav nr	60
Kravkode	B
Referanse	Vedlegg 1: 6.2.1
Kravbeskrivelse	Løsningen skal kunne håndtere gjenkjennbar teknologi på tvers av tjenesteområder, boformer og forvaltningsnivåer. Kunden ønsker å kunne benytte samme type utstyr for å dekke samme behov - uavhengig av om tjenestemottaker befinner seg i egen bolig eller på institusjon.

4.12 Driftsmodell og teknisk miljø

Krav nr	61
Kravkode	A
Referanse	
Kravbeskrivelse	Løsningen skal driftes av Leverandøren. Beskriv overordnet løsning for drift, herunder: <ul style="list-style-type: none"> - SaaS, private cloud, public cloud eller hybrid? - Dedikert driftsmiljø for Kunden eller multi-tenant? - Egenskaper og tiltak i driftsmiljøet for å sikre høy tilgjengelighet på løsningen, ref. SSA-L Bilag 4, punktet Oppetid.

Krav nr	62
Kravkode	A
Referanse	

Kravbeskrivelse	<p>Erfaringsvis vil en komplett løsning ofte fremstå som en kombinasjon av hhv leverandørens egenutviklede programvare, programvare som leverandøren er forhandler av, samt tredjeparts programvare. Oppdragsgiver ønsker derfor en samlet oversikt i tabellform over en del egenskaper, som omfatter all tilbudt programvare. Oversikten skal minimum inneholde beskrivelse av:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Navn på produkt - Produsent av programvaren - Funksjonsområde (grovt) - Tjenerprogramvare eller klient (installert applikasjon/app)? - Driftsmodell og –sted <ul style="list-style-type: none"> ○ Leverandørens driftsmiljø (sky/SaaS), programvareprodusents driftsmiljø (sky/SaaS), public cloud eller HIKT driftsmiljø («on premise») - Oppfyllelse av krav til tilgangsstyring (ref kapittel 4.4) - For tredjeparts programvare (ikke open source): <ul style="list-style-type: none"> ○ Kreves kundeforhold direkte mellom Kunde og programvareprodusent? ○ Er tredjeparts vilkår for lisens (bruksrett), vedlikehold og evt. drift vedlagt tilbudet (SSA-K Bilag 10 / SSA-L Bilag 9)? ○ Er Leverandørens utfylte SSA-L bilag gjeldende i sin helhet? Dersom nei skal leverandøren i SSA-L Bilag 9 så godt som man kan forvente av en profesjonell leverandør, beskrive hvilke avvik som tredjepartsvilkårene gjør fra bilagene til SSA-L. ○ Databehandleravtale inngås mellom databehandler (DB) og behandlingsansvarlig (BA): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Leverandør (DB) og Kunde (BA)? ▪ Programvareprodusent (DB) og Leverandør (BA)? ▪ Programvareprodusent (DB) og Kunde (BA)? ○ Hva anser Leverandøren som sitt ansvar dersom tredjeparts programvare-/skytjenesteleverandør, og som Kunden har direkte avtale med (initiert av Leverandøren), avslutter avtalen med kunde eller endrer innholdet av tjenesten? - For programvare levert som sky/SaaS tjeneste: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ved bruk av public cloud: hvilke tjenester benyttes? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dedikert driftsmiljø for Leverandøren (IaaS/PaaS)? ▪ Generelle, delte skytjenester for lagring og/eller prosessering av data? ○ Fysisk lagring av data - Norge, EØS eller utenfor?
------------------------	---

Krav nr	63
Kravkode	A
Referanse	SSA-K Bilag 3
Kravbeskrivelse	Beskriv krav til Kundens infrastruktur, herunder eventuelle komponenter som må installeres i HIKT driftsmiljø (serverside og/eller klient). Beskrivelsen skal omfatte krav til klienter, servere, nettverk samt eventuelle driftsoppgaver for

	Kunden. Det skal fremgå tydelig dersom det er avvik fra standardmiljø beskrevet i Bilag 3.
--	--

Krav nr	64
Kravkode	B
Referanse	SSA-K Bilag 3
Kravbeskrivelse	Mobile applikasjoner (apper) bør kunne benyttes på både Android og iOS. Se dagens plattform i Bilag 3, og beskriv eventuelle avvik.

Krav nr	65
Kravkode	B
Referanse	SSA-K Bilag 3
Kravbeskrivelse	Web-baserte applikasjoner for mobil bør kunne aksesseres via sikker nettleser-applikasjonen VMware Workspace ONE Web.

5 KRAV TIL PROSJEKTSTYRING OG IMPLEMENTERING

5.1 Prosjektets framdriftsplan

Krav nr	66
Kravbeskrivelse	<p>Leverandøren skal i sitt tilbud fremlegge en overordnet, realistisk framdriftsplan med utgangspunkt i Kundens milepæler fra <i>SSA-K, Bilag 4 – Leveringstidspunkt og andre frister</i> samt <i>SSA-K Bilag 5 - Godkjenningsprøve</i>. Framdriftsplanen skal vise en tilstrekkelig grad av aktivitetsnedbryting for gjennomføring av arbeidet innenfor de frister som er angitt.</p> <p>Valgt Leverandør skal sammen med Kunde utarbeide en omforent detaljert framdriftsplan i et planleggingsverktøy (MS Project el.l).</p> <p>Framdriftsplanen skal også inneholde leverandørsatte milepæler med opplysninger om Leverandørens krav til kundens leveranser / ansvarsområder for at tidsplanen skal være gjennomførbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktivitetsbeskrivelse: Hva skal Kunden levere? - Milepælsdato: Seneste dato for leveranse av informasjon. <p>Aktiviteter skal være angitt med varighet og forventet ressursbruk med aktivitet tilknyttet navn eller rolle. Alle aktiviteter og milepæler skal være knyttet sammen i et logisk nettverksdiagram.</p>

5.2 Implementering

Krav nr	67
Kravbeskrivelse	<p>Løsningen skal leveres ferdig implementert og klar til bruk. Dette innebærer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle løsningskomponenter skal være installert i driftsmiljø • Konfigurering og tilpasning skal være utført • Integrasjoner og grensesnitt skal være implementert så langt følgende leverandører har lagt til rette for det: <ul style="list-style-type: none"> ○ Integrasjon med Visma Profil/Flyt, Tieto Evry Gericca (krav 4) ○ Medisindispensere fra Evondos og Dignio (krav 7) • Nødvendig oppsett og konfigurering for å tilfredsstille krav til tilgangsstyring (kapittel 4.4 Tilgangsstyring – autentisering og autorisasjon) skal være implementert. • Data skal eventuelt være konvertert i henhold til kapittel 5.12 Konvertering av data • Opplæring skal være gjennomført i henhold til kapittel 5.10 Krav til opplæring

	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentasjon skal være overlevert i henhold til kapittel 5.11 Krav til dokumentasjon • Akseptansetest og godkjenningssprøve skal være gjennomført i henhold til <i>SSA-K Bilag 5 – Godkjenningssprøve</i> • Ved produksjonssetting (SSA-K: Leveringsdag) skal overlevering til drift og vedlikehold være utført. Leveringsdag for SSA-L skal være lik Leveringsdag for SSA-K.
--	---

5.3 Referansekunders opplevde egenskaper i løsningen

Krav nr	68
Kravbeskrivelse	<p>I konkurransegrunnlaget, kapittel 4.8 ble det stilt krav om inntil 3 mest relevante, sammenlignbare oppdrag i løpet av de tre siste årene. For kvalifiserte leverandører som leverer tilbud ønsker Oppdragsgiver å kontakte mottakere av leverandørens løsning for å innhente deres erfaring med levert løsning. Det vil bli utarbeidet standardisert intervju skjema som vil bli benyttet i alle referansesjekker.</p> <p>Leverandøren bes her oppgi mottakers navn, telefon og e-post for de oppgitte oppdragene som Kunde kan kontakte.</p>

5.4 Prosjektledelse

Krav nr	69
Kravbeskrivelse	<p>Leverandøren skal ha en fast kontaktperson og prosjektleder igjennom prosjektets varighet.</p> <p>Prosjektleder skal ha erfaring fra tilsvarende prosjekt. Kompetanse og erfaring til prosjektleder og nøkkelpersoner i prosjektgruppa skal dokumenteres i tilbudet med CV. Kunden vil gjennomføre intervjuer av relevante prosjektledere hos Leverandøren.</p>

5.5 Kvalitetssystem og prosjektmetodikk

Krav nr	70
Kravbeskrivelse	<p>Leverandøren skal i tilbudet i korthet beskrive sitt kvalitetssystem med tilhørende prosjektmetodikk, for kunderettede implementeringsprosjekter. Herunder prosedyrer for konfigurering, tilpasning, utvikling, kvalitetssikring, testing, overlevering og avvikshåndtering.</p> <p>Kunden benytter Prosjektveiviseren ved gjennomføring av prosjekter og Leverandør må forholde seg til denne metodikken.</p> <p>Leverandøren må ha et system slik at det er mulig å ha løpende oversikt over status på saker, slik som innmeldte problemstillinger, feilsituasjoner og andre utfordringer en møter på i innføringsfasen.</p>

5.6 Prosjektstyringsdokument

Krav nr	71
Kravbeskrivelse	<p>Tilbudet skal inneholde et utkast til prosjektstyringsdokument for leveransen. Prosjektstyringsdokumentet skal beskrive hvordan leverandøren planlegger å ivareta prosjektledelsesaspektet for leveransen av kjerneløsningen.</p> <p>Dokumentet forventes minimum å inneholde beskrivelse eller prosedyrer for:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leverandørens rammeverk for prosjektstyring - Organisasjonskart for leverandørens prosjektorganisasjon - Kommunikasjon med kunde: leverandørens forslag for å oppnå effektiv fremdriftsoppfølging - Rapportering: leverandørens forslag til formålstjenlig frekvens - Konfigurasjonsstyring og versjonshåndtering - Endringsordrehåndtering - Risikohåndtering - Kvalitetsavvikshåndtering <p>Prosjektstyringsdokumentet skal oppdateres av valgt Leverandør etter kontraktsgenerering i tråd med de omforente detaljerte framdriftsplaner og skal deretter oppdateres løpende etter godkjenning av Kunde.</p>

5.7 Risikovurdering

Krav nr	72
Kravbeskrivelse	<p>Leverandøren skal levere risikoanalyse for både prosjektgjennomføring/implementering og tilbudt løsning som en del av tilbudet.</p> <p>Risikoanalysen for prosjektet skal inneholde en oversikt over de 10 høyest rangerte usikkerhetsmomenter basert på Leverandørens tidligere erfaringer for prosjektgjennomføring, med følgende hovedfokus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Risiko: med eventuelle forslag til risikobegrensende tiltak - Muligheter: hva skal eventuelt til for å utnytte disse? <p>Risikoanalysen av den tilbudte løsningen skal ta utgangspunkt i Leverandørens egen risikoanalyse (ref. krav 26 i punkt 4.5 Informasjonssikkerhet og personvern).</p> <p>En konkret risikovurdering for både prosjektgjennomføringen og den valgte løsningen i driftsmiljøet skal gjennomføres i samarbeid mellom Kunde og valgt Leverandør, etter inngått kontrakt. Videre skal Leverandøren bistå Kunden i dialog med eksterne parter/offentlige myndigheter ved behov. Leverandørens bistand i denne forbindelse skal være inkludert i Leverandørens tilbudte totalkostnad (ref. SSA-K Bilag 7).</p>

5.8 Betalingsplan

Krav nr	73
Kravbeskrivelse	<p>Leverandøren skal i tilbudet sette opp et forslag til betalingsplan med bakgrunn i foreslått fremdriftsplan / milepæler.</p> <p>Etter kontraktsinngåelse skal valgt Leverandør sammen med Kunde utarbeide en betalingsplan basert på omforente milepæler i den godkjente framdriftsplanen.</p> <p>Betalingsplanen skal godkjennes skriftlig av kunden før igangsetting jf. SSA-K, <i>Bilag 7 – Samlet pris og prisbestemmelser</i>.</p>

5.9 Akseptansetest og godkjenningssprøve

Krav nr	74
Kravbeskrivelse	<p>Leverandøren skal i sitt tilbud fremlegge en teststrategi. Teststrategien skal vise hvordan Leverandøren vil sikre at Kunde får en løsning i henhold til Kundens kravspesifikasjon. Teststrategien skal beskrive generelle krav og føringer til testingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvilke tester som skal gjennomføres og ansvarlig • Krav til testmiljø med testdata • Krav til bruk av verktøy • Krav til testressurser • Krav til feilhåndtering • Krav til dokumentasjon og rapportering • Godkjenningsskriterier <p>Kunden ønsker at testingen forut for godkjenningssprøve skal foregå med syntetiske data. Dersom det ikke er mulig å gjennomføre testing med syntetiske data og det må benyttes reelle persondata under testing før Leveringsdag, gjelder krav til personvern og informasjonssikkerhet regulert i SSA-L Bilag 1.</p> <p>Leverandøren som blir tildelt Avtalen må sammen med Kunde utarbeide testplaner for akseptansetest og godkjenningssprøve, jf. SSA-K, <i>Bilag 5 – Godkjenningssprøve</i>.</p>

5.10 Krav til opplæring

Krav nr	75
Kravbeskrivelse	<p>Kunden har behov for et opplæringstilbud på norsk for at brukerne skal være i stand til å bruke løsningen på effektiv måte.</p> <p>Det er ønskelig å gi superbrukere og systemadministratorer (ref. SSA-K, <i>Bilag 7 – Samlet pris og prisbestemmelser</i>) den opplæringen som er nødvendig for at kunden selv skal være i stand til å gi sine brukere nødvendig opplæring i bruk av løsningen på en effektiv måte.</p> <p>Leverandøren må i tilbudet kunne vise frem hvordan de vil gjennomføre sin opplæring basert på de ulike rollene i tilbudt løsning og hvordan de planlegger opplæringen for denne anskaffelsen. Opplæringen må sikre at de</p>

ansatte får tilstrekkelig forståelse for løsningen slik at de kan ivareta personvernlovgivningen under oppsett og bruk.

Opplæring skal foregå på norsk i alle kanaler og kursformer.
Opplæringsdokumentasjon skal også være på norsk, samt være tilgjengelig elektronisk. Plan for opplæring skal inngå i prosjektets fremdriftsplan, ref. kapittel 5.1 Prosjektets framdriftsplan

5.11 Krav til dokumentasjon

5.11.1 Generelle krav til dokumentasjon

Krav nr	76
Kravbeskrivelse	<p>I henhold til avtalens generelle betingelser 2.1.4, spesifiseres følgende krav til dokumentasjon for leveransen. Leverandøren skal i sitt tilbud bekrefte at kravene til dokumentasjon vil bli innfridd og er en del av tilbudt løsning. Eventuelle forbehold skal fremkomme.</p> <p>Det er forventet at <i>Leverandør</i> tilfredsstiller god IT-skikk og det som til enhver tid følger «beste praksis» på området. Dokumentasjon skal fortrinnsvis være på norsk. Teknisk dokumentasjon på engelsk kan aksepteres.</p> <p>Dokumentasjon for standard programvare skal leveres uten ugrunnet opphold etter at avtalen er underskrevet, slik at <i>Kunden</i> kan forberede involverte parter i prosjektet.</p> <p>Dokumentasjon av tilpasninger og integrasjoner som er utviklet spesielt for <i>Kunden</i> skal følge etter leveranser i prosjektplanen.</p> <p>Dokumentasjon på brukerveiledning skal være på norsk og oppdatert med endringer til enhver tid.</p> <p>Dokumentasjonen skal være ajourført til den versjonen av standardløsningen og tilpasningene som leveres. Dokumentasjonen av tilpasningene skal vise til relevante deler av dokumentasjonen for standardløsningen, 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 standardløsningen som eventuelt ikke er relevant som følge av de tilpasningene som er gjort, samt hva som eventuelt kommer til erstatning.</p> <p>Det skal leveres system-, drifts- og brukerdokumentasjon.</p>

5.11.2 Systemdokumentasjon

Krav nr	77
Kravbeskrivelse	<p>Det skal utarbeides systemdokumentasjon som beskriver løsningens oppbygning og relasjoner til omkringliggende systemer. Systemdokumentasjonen bør inneholde følgende:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Logiske og fysiske tegninger av løsning, f.eks. konsept-, arkitektur- og systemskisser. - <i>Leverandør</i> har ansvar for å levere komplette grensesnittbeskrivelser for alle integrasjonspunkter. Dette omfatter også eventuelle integrasjoner mellom komponenter i tilbudt løsning. - Detaljert beskrivelse av standardløsningen og tilpasningene, virkemåte og sammenhengen mellom dem - Kundespesifikk konfigurasjon eller oppsett skal dokumenteres, samt beskrivelse av hvordan endringer i oppsett håndteres. - <i>Leverandøren</i> skal beskrive hvordan informasjonssikkerheten i løsningen er ivaretatt iht. <i>Kundens</i> krav, samt gjeldende lover og forskrifter. Dokumentet skal også vise hvilke konkrete løsninger og mekanismer som er tatt i bruk for å understøtte sikkerhetskravene. Ref kapittel 4.5 Informasjonssikkerhet og personvern.
--	---

5.11.3 Driftsdokumentasjon

Krav nr	78
Kravbeskrivelse	<p><i>Leverandøren</i> har ansvar for å levere en driftsdokumentasjon knyttet til drift av løsningen. Dette omfatter blant annet områder som teknisk drift, overvåkning, sikkerhet, infrastruktur, applikasjonsdrift, brukeradministrasjon, integrasjoner, grensesnitt og ytelse. Dokumentasjonen skal ikke beskrive <i>Leverandørens</i> interne driftsoppgaver, men være spesielt rettet mot <i>Kundens</i> behov for informasjon i sin daglige oppfølging av løsningene. Se også SSA-L Bilag 1, hvor det er satt krav til utarbeidelse av SLA og samhandlingsplan.</p> <p>Alle mulige feilsituasjoner må beskrives så langt det lar seg gjøre. Måten feilsøking skal gjøres på, må dokumenteres.</p> <p>Driftsdokumentasjonen bør inneholde råd om hvordan driftsrutiner bør utarbeides, hva det bør tas sikkerhetskopi av og hvor ofte, hvilke parametere det er fornuftig å overvåke m.m.</p> <p>Det må fremkomme tydelig hvilke driftsrelaterte oppgaver som skal utføres av hhv. <i>Kunde</i>, <i>Leverandør</i> og eventuelt <i>leverandørens</i> underleverandører eller tredjeparter.</p> <p>For eventuell programvare som skal installeres på <i>Kundens</i> driftsplattform skal det leveres installasjonsveiledning med råd om valg av oppsett mv.</p>

5.11.4 Brukerdokumentasjon

Krav nr	79
Kravbeskrivelse	Det skal leveres dokumentasjon som <i>Leverandøren</i> vanligvis lar følge med tjenesten.

5.12 Konvertering av data

Krav nr	80
---------	----

Kravbeskrivelse	<p>Dersom Leverandøren ser behov for konvertering av eksisterende data hos Kunde, skal dette beskrives i tilbudet.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvilken bistand kommunene selv må bidra med i forbindelse med konverteringen.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvilke krav og format som stilles til data som skal konverteres.</p>
------------------------	--

6 VEDLEGG

Oversikt over de vedlegg som det er henvist til i dette bilaget.

Vedlegg:	Navn på vedlegg:
1	Kundens beskrivelse av formål og behov
2	Personas