

SSA-L – 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. Kundens kravspesifikasjon3

Revisjonshistorikk:

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

1. KUNDENS KRAVSPESIFIKASJON

Leveransen av Velferdsteknologisk plattform («Løsningen») skal tilfredsstillende de krav som fremkommer i SSA-K-avtale inngått mellom Kunde og Leverandør.

Denne SSA-L avtale er etablert med det formål å regulere vedlikehold og drift av Løsningen. Anskaffelsens avtalte tjenestenivå («SLA») reguleres av SSA-L Bilag 4.

Tjenesteleveransen og avtalen gjelder for løsningskomponenter levert som:

- «SaaS» – Software as a Service. Løsningen etableres og driftes i Leverandørens driftsmiljø.

Krav i kategori A er å betrakte som minstekrav/absolutt krav som må være oppfylt. Manglende oppfyllelse vil tilsi at tilbudet må avvises.

Alle øvrige krav (kategori B) er vurdert som innbyrdes like viktige, og Leverandørens besvarelse vil bli evaluert med lik vekt, under tildelingskriterier Vedlikeholds- og driftstjenesten. Ingen av disse kravene er minstekrav/absolutte krav, uavhengig av kravets språklige formulering.

Nr.	Krav	Kategori	Referanse til Avtalens punkt
1.	Leverandøren skal levere en tjeneste for vedlikehold og drift.	A	1.1 Avtalens omfang
2.	Leverandøren skal beskrive oppfyllelse av krav til Tjenestenivå i SSA-L Bilag 4.	B	1.1 Avtalens omfang
3.	Leverandøren skal tilby Henvendelseshåndtering (brukerstøtte og responsfunksjon for innmelding av feil) på primært norsk, sekundært svensk eller dansk.	B	1.1 Avtalens omfang
4.	Leverandøren bør ha vilje og evne til å ta et totalansvar for at kjerneløsningen fungerer sammen med de til enhver tid godkjente lokale løsningene. Leverandøren skal kunne ivareta helheten i løsningen, og være kontaktpunkt ved feilsituasjoner (SPOC – Single Point of Contact). Merk: Ettersom leverandører, omfang og fremdriftsplan for lokale løsninger er ukjent, skal ikke denne SPOC-rollen være en del av den tilbudte prisen for drift og vedlikehold.	B	1.1 Avtalens omfang
5.	All dokumentasjon skal løpende holdes oppdatert ved endringer, og uten opphold gjøres tilgjengelig for Kunden. Dette omfatter også endringer som følge av eksterne påvirkninger, f.eks. regulatoriske endringer samt endringer hos Leverandørens underleverandører	B	3.4 Dokumentasjon og opplæring.

	eller tredjeparter. Ref krav til dokumentasjon i SSA-K Bilag 1, kap 5.11 Krav til dokumentasjon.		
6.	Ved standardoppgraderinger av Løsningen og/eller eventuelle tredjepartsleveranser som Løsningen er avhengig av, er Leverandøren ansvarlig for testing av alle kundespesifikke konfigurasjoner, tilpasninger og integrasjoner.	B	3.5 Oppgradering/ vedlikehold av tjenesten etter Leveringsdag
7.	Leverandør og Kunde skal etter kontraktsinngåelse utarbeide en samhandlingsplan som regulerer samhandling utover basis tjenestenivåavtale som beskrevet i Bilag 4. Leverandøren bes her beskrive sine rammer og innspill til en slik plan.	B	3.5 Oppgradering/ vedlikehold av tjenesten etter Leveringsdag
8.	Leverandøren skal løpende og proaktivt utvikle Løsningen i hele Avtaleperioden. Leverandøren bes beskrive sine rutiner og prosedyrer for videreutvikling av Løsningen. Dette skal etter kontraktsinngåelse inngå i Samhandlingsplan (se krav 7 over).	B	3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag
9.	Kunden kan bestille videreutvikling av programvaren som omfattes av vedlikeholdsavtalen. Rammer for Kundes mulighet for dette beskrives av Leverandøren her.	B	3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag
10.	Leverandøren skal ivareta krav til informasjonssikkerhet i forbindelse med gjennomføring av tjenesten i henhold til avtalens punkt 6.1.	B	6.1 Informasjonssikkerhet
11.	Tilbudt løsning skal behandle personopplysninger, og Leverandøren skal sikre tilfredsstillende behandling i henhold til Avtalens punkt 6.2. I tillegg til krav stilt i avtalens punkt 6.2 gjelder: - Databehandleravtale: Kundens ønsker at vedlagte forslag til databehandleravtale skal benyttes (SSA-L Bilag 1, Vedlegg 1). Denne malen er i sin helhet basert på mal fra Direktoratet for e-helse, med et tilleggskapittel 9.1, som er hentet fra Digitaliseringsdirektoratets mal punkt 9.7.	B	6.2 Personopplysninger
12.	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.	B	