



Anskaffelse av systemstøtteverktøy for e-læring

Saksnr. 21/03478

SSA-L Bilag 1 – Kundens kravspesifikasjon

Innhold

| | | |
|------|--|----|
| 1 | Oppdragsgiver | 4 |
| 2 | Bakgrunn og Formål | 4 |
| 2.1 | Bakgrunn | 4 |
| 2.2 | Formål | 5 |
| 3 | Omfang | 6 |
| 4 | Leverandørs oppfyllelse av formål | 6 |
| 5 | Leverandørs forutsetninger for leveransen | 7 |
| 6 | Myndighetskrav og eksterne rettslige krav | 7 |
| 7 | Personopplysninger | 8 |
| 8 | Spesifikasjon av programvare | 8 |
| 9 | Klassifisering av krav | 9 |
| 10 | Ikke-funksjonelle krav til løsningen | 11 |
| 10.1 | Generelle ikke-funksjonelle krav | 11 |
| 10.2 | Drift og vedlikehold | 12 |
| 10.3 | Klienter | 13 |
| 10.4 | Krav til ytelse | 13 |
| 10.5 | Arkitektur, utvikling og integrasjoner | 14 |
| 10.6 | Identitetsforvaltning, sporbarhet og tilgangsstyring | 14 |
| 10.7 | Sikkerhet | 16 |
| 10.8 | Krav til Kundens infrastruktur | 18 |
| 10.9 | Dokumentasjon | 19 |
| 11 | Funksjonelle krav til løsningen | 20 |

| | | |
|------|--|----|
| 11.1 | Overordnede funksjonelle krav | 20 |
| 11.2 | Brukergrensesnitt og funksjonalitet | 23 |
| 12 | Krav til opplæring | 24 |
| 13 | Prosjektrelaterte krav | 25 |
| 14 | Test og godkjenning | 27 |
| 15 | Krav til organisering, bemanning og medvirkning fra Kunden | 28 |
| 15.1 | Samarbeid | 29 |
| 16 | Tjenestenivå | 30 |
| 16.1 | Overordnet | 30 |
| 16.2 | Brukerstøtte og support | 31 |
| 16.3 | Feilretting | 32 |
| 16.4 | Oppetid og tilgjengelighet | 34 |
| 16.5 | Nye versjoner | 34 |
| 17 | Opsjoner | 35 |

1 Oppdragsgiver

Norsk helsenett SF (NHN) er et statlig foretak, eid av Helse- og omsorgsdepartementet. Vi er ca 850 ansatte med hovedkontor i Trondheim og avdelingskontor i Tromsø, Bergen, Svalbard og Oslo. Norsk helsenett knytter Helse-Norge sammen, og har som formål å gjøre helseinformasjon og digitale tjenester tilgjengelig – trygt, enkelt og relevant. Slik hjelper vi innbyggerne med å mestre sin egen helsehverdag, helsesektoren til å yte gode helsetjenester, forskerne til å utvikle ny kunnskap og næringslivet til å levere sine tjenester for bedre helse. Vi jobber for å forenkle arbeidsdagen til helseforvaltningen slik at de kan samle seg om sitt samfunnsoppdrag.

For å kunne realisere formålet er det viktig at vi er nysgjerrige, har driv og bryr oss – noe som også er våre verdier. Vi har bl.a. ansvar for de nasjonale e-helseløsningene helsenorge.no, kjernejournal, e-resept og grunndata. Blant våre kunder er alle helseforetakene og de private sykehusene, alle kommuner, alle fastleger og en rekke andre helseaktører og ulike tredjepartsleverandører. Les mer om oss på vår hjemmeside.

2 Bakgrunn og Formål

2.1 Bakgrunn

For at Norsk helsenett skal kunne levere på alle områdene ut i sektoren er det viktig med god systemstøtte i alle ledd i virksomheten.

Norsk helsenett SF er en virksomhet i vekst og har behov for systematisering og effektivisering av obligatorisk opplæring, samt kunne tilby egenutviklede fagkurs for å dreie og øke kompetansen hos ansatte.

2.2 Formål

De overordnede formålene med anskaffelsen er å automatisere og profesjonalisere intern opplæring, og samtidig gi ledere og ansatte god oversikt over gjennomført opplæring.

Ved å anskaffe et verktøy for å distribuere og lage egne digitale kurs, ønsker NHN bl.a. å oppnå:

- automatisering av obligatorisk opplæring
- mulighet til å lage egne målrettede kurs for å dreie og øke kompetanse
- tiltak for å nå strategiske mål
- oversikt via rapporter og analyser
- Være en attraktiv arbeidsgiver

Vi ønsker oss et fleksibelt, engasjerende og pedagogisk verktøy som er brukervennlig for alle. Verktøyet skal være en langsiktig investering som må kunne ivareta framtidens krav til kvalitet og effektive løsninger.

3 Omfang

Løsningen skal leveres som en tjeneste (SaaS) som inkluderer bruksrett, vedlikehold, support og drift.

Det anslås et omfang av brukere som vist i tabellen under. Antall samtidige brukere vil kunne variere over tid. Dersom leverandørens lisensmodell er basert på pris i forhold til antall brukere, må avtalen åpne for å utvide avtalen til å dekke flere og/eller færre brukere etter behov.

| Type bruker | Anslått volum |
|-------------------------|---------------|
| Ansatte + innleide | 1100 |
| Ledere | 90 |
| Administrator/forfatter | 20 |

Antall brukere før etablering vil øke. Virksomheten er i sterk vekst, og vi antar at den også vil være det fremover.

Det tas forbehold om utvidelse av rettighetshavere til avtalen ved strukturelle endringer i Norsk helsenett SF, f. eks ved at Norsk helsenett deles opp/splittes i flere nye organisasjoner. Eventuelle endringer som skyldes en slik omorganisering skal ikke betraktes som vesentlige endringer i avtaleforholdet.

4 Leverandørs oppfyllelse av formål

Leverandørs oppfyllelse av formålet med anskaffelsen, skal inntas i "Del II SSA-L Bilag 2 Leverandørens beskrivelse av tjenesten". Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av tilbudt løsning, samt beskrive sin forståelse av anskaffelsens formål, herunder hvordan Leverandøren skal bidra for å oppnå dette.

5 Leverandørs forutsetninger for leveransen

Leverandørs forutsetninger for leveransen skal inntas i "Del II SSA-L Bilag 2 Leverandørens beskrivelse av tjenesten". Leverandøren skal beskrive de forutsetninger Leverandør finner nødvendig å ta for å vedstå seg sine forpliktelser under avtalen. Alle forutsetninger av generell, merkantil, funksjonell eller teknisk karakter som er relevante for at Kunden skal kunne benytte den tilbudte løsningen skal beskrives.

Hvis løsningen forutsetter bruk av tredjepartsverktøy skal dette spesifiseres.

6 Myndighetskrav og eksterne rettslige krav

Løsningen skal innfri aktuelle og relevante myndighetskrav. Dette omfatter krav pålagt gjennom lov og forskrifter, standarder og kodeverk, samt sikkerhetsmessige krav. Kravene omfatter både løsning og Leverandør, og skal besvares i "Del II SSA-L Bilag 2 Leverandørens beskrivelse av tjenesten".

Leverandøren skal holde seg orientert om regelverksendringer og ha en strategi for å holde løsningen oppdatert til enhver tid.

Aktuelle lover med tilhørende forskrifter og myndighetskrav er (ikke uttømmende):

- Norm for informasjonssikkerhet og personvern i helse- og omsorgssektoren
- LOV-1967-02-10 – Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (Forvaltningsloven)
- LOV-2006-05-19-16 – Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (Offentleglova)
- LOV-2018-06-15-38 - Lov om behandling av personopplysninger (Personopplysningsloven)
- LOV-2003-07-04-83 - Lov om elektronisk kommunikasjon (Ekomloven)

7 Personopplysninger

Behandling av personopplysninger skal skje i henhold til Personopplysningsloven og EU's personvernforordning gjeldende fra mai 2018. Det skal inngås en databehandleravtale mellom Kunde og Leverandør.

8 Spesifikasjon av programvare

Leverandøren skal i "Del II SSA-L Bilag 2 Leverandørens beskrivelse av tjenesten" gi en komplett oversikt over tilbudt programvare. Oversikten skal være en spesifisering av alle relevante komponenter og moduler, inkludert versjonsnummer. All annen programvare som er en forutsetning for at tilbudt programvare skal fungere optimalt, skal spesifiseres på tilsvarende måte.

Dersom standard programvare må leveres under standard lisensbetingelser og avtalevilkår, skal dette være uttrykkelig angitt i "Del II SSA-L Bilag 2 Leverandørens beskrivelse av tjenesten". Kopi av lisensbetingelsene skal i så fall vedlegges tilbudet som "Del II SSA-L Bilag 9 "Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleverandør".

9 Klassifisering av krav

| Informasjon om Kundens kravtyper | | |
|----------------------------------|---|---|
| A | Absolutte krav | <p>Absolutte krav (A) er Kundens minimumskrav til løsningen. Dette er obligatoriske krav og må som hovedregel oppfylles. Eventuelle avvik kan medføre avvisning i medhold av anskaffelsesforskriften § 24-8 (1) og/eller (2).</p> <p>Absolutte krav er ikke en del av tildelingskriteriene. Kravene vil i evalueringen bli vurdert binært, dvs. at kravet enten er oppfylt, eller ikke oppfylt (dvs. at det er et avvik). Eventuelt behov for meroppfyllelse utover det absolutte kravet er inntatt som vurderingskrav.</p> <p>Leverandøren skal i tilbudet besvare absolutte krav med "Ja" eller "Nei". Dersom det er knyttet et dokumentasjonskrav til det absolutte kravet, skal dette også besvares. Besvares et absolutt krav med "Nei" må Leverandøren oppgi hva avviket er, og årsaken til avviket. Kunden vil kunne anse absolutte krav som "ikke oppfylt" selv om Leverandøren har besvart kravet med "Ja" dersom informasjon levert under dokumentasjonskravet, eller i tilbudet for øvrig, skulle tilsi dette.</p> |
| B | Evalueringskrav som poengsettes enkeltvis | <p>Alle vurderingskrav (B) er en del av tildelingskriteriene.</p> <p>B-krav er vurderingskrav hvor oppdragsgiver vurderer i hvor stor grad kravet er oppfylt. Hvis Leverandørens løsning oppfylder hele eller deler av B-kravet, skal kravet besvares med "Ja" og det skal leveres dokumentasjon som etterspurt i dokumentasjonskravet. Dersom B-kravet ikke er oppfylt i det hele tatt, skal Leverandøren besvare kravet med "Nei".</p> <p>Basert på graden av kravoppfyllelse, får besvarelsen i tilbudet poeng iht. til en skala fra 0-10. Det gis 0 poeng dersom tilbudet blir vurdert til å ikke oppfylle kravet i det hele tatt.</p> <p>For øvrig henvises det til informasjon i "Del I Konkurransbestemmelser kvalifikasjonsfase", pkt 6 "Tildelingskriterier" vedrørende evalueringen.</p> |

Vi har prøvd å være konsekvent i ordlyden når det gjelder klassifisering av kravene. For A-krav er ordlyden "skal" og for B-krav er ordlyden "bør". I de tilfeller det er uklarheter, er det klassifisering (A eller B) av kravet som gjelder.

I kolonnen "Kriterie (T1-T5)" er det angitt hvilket underkriterium det enkelte vurderingskrav er en del av:

- T1: Funksjonalitet
- T2: Brukervennlighet
- T3: Tekniske krav
- T4: Leveringsevne
- T5: Utviklingsplaner

10 Ikke-funksjonelle krav til løsningen

Kundens ikke-funksjonelle behov og krav til løsning er angitt i dette kapittelet.

Leverandøren skal besvare kravene i "Del II SSA-L Bilag 2 Leverandørens beskrivelse av tjenesten". Der leverandøren i sin besvarelse refererer til sin egen dokumentasjon skal nøyaktig plassering oppgis (kapittel, avsnitt, punkt etc.).

10.1 Generelle ikke-funksjonelle krav

| Nr | Krav | Krav type (A/B) | Kriterie (T1-T5) | Beskriv |
|--------|--|-----------------|------------------|--|
| 10.1.1 | Leverandøren skal i "Del II SSA-L Bilag 2 Leverandørens beskrivelse av tjenesten", gi en overordnet løsningsbeskrivelse av tilbudt løsning. | A | | Leverandøren skal gi en overordnet løsningsbeskrivelse av tilbudt løsning; funksjonell og teknisk. |
| 10.1.2 | Dersom løsningen inkluderer standard programvare som må leveres under standard lisensbetingelser og avtalevilkår, skal dette være uttrykkelig angitt i "Del II SSA-L Bilag 2 Leverandørens beskrivelse av tjenesten". Kopi av lisensbetingelsene skal i så fall vedlegges tilbudet som "Del II SSA-L Bilag 9 Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleverandør". | A | | Dersom aktuelt: Beskrives i Bilag 2 og vedlegges i Bilag 9. |
| 10.1.3 | Ved avslutning av avtale skal det være mulig å ta ut eller overføre data til Kunden | A | | Beskriv hvilke data som kan overføres, og på hvilken måte de kan overføres. |

| Nr | Krav | Krav type (A/B) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|--------|--|-----------------|------------------|--|
| 10.1.3 | Løsningen bør leveres som en tjeneste (SaaS / ASP eller tilsvarende), og avtalen skal dekke bruksrettigheter, drift, vedlikehold/support og videreutvikling av en løsning til bruk hos kunden. | B | T4 | Beskriv hvilken drifts- og forvaltningsmodell som tilbys. |
| 10.1.4 | Løsningen bør være i kontinuerlig videreutvikling basert på kunders behov og teknologiutvikling i markedet. | B | T5 | Beskriv for eksempel planer, veikart, hvordan tilbakemeldinger fra brukere og kunder innhentes, hvordan teknologiutviklingen generelt inntas i utviklingsarbeidet for løsningen. |
| 10.1.5 | Løsningen bør i størst mulig grad tilfredsstille kundens krav og behov basert på "hyllevare" og standard funksjonalitet med minst mulig tilpasninger. | B | T4 | Beskriv hvilke deler av løsningen som ikke er typisk "hyllevare" eller standard funksjonalitet og som må utvikles spesielt for å dekke kundens behov, slik de er beskrevet i denne konkurransen. |

10.2 Drift og vedlikehold

| Nr | Krav | Krav type (A/B) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|--------|---|-----------------|------------------|---|
| 10.2.1 | Leverandøren skal ha drifts- og varslingsrutiner. | A | | |
| 10.2.2 | Beskriv leverandørens rutiner for drift, vedlikehold og varsling. | B | T3 | Beskriv hvordan løsningen forvaltes. |
| 10.2.3 | Leverandøren skal ha rutiner for oppgradering av systemet | B | T3 | Beskriv retningslinjer ved oppgradering. |
| 10.2.4 | Leverandøren bør yte 2.linjesupport til Kundens superbrukere | B | T4 | Beskriv rutiner for support til dedikerte brukere hos Kunden. |

10.3 Klienter

| Nr | Krav | Krav type (A/B) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|--------|---|-----------------|------------------|---|
| 10.3.1 | Løsningen skal være plattformuavhengig og ha et fullverdig responsivt design. | A | | Beskriv løsningens plattformuavhengighet. |

10.4 Krav til ytelse

| Nr | Krav | Krav type (A/B) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|--------|---|-----------------|------------------|--|
| 10.4.1 | Løsningen bør være skalerbar. | B | T3 | Beskriv hvordan løsningen skaleres for å håndtere økt bruk, samt økt brukermasse. |
| 10.4.2 | Det bør være rask responstid for handlinger i daglig bruk av løsningen. | B | T3 | Beskriv opplevd responstid ved løsningen, og hvordan leverandøren eventuelt jobber mot å minimere denne. |

10.5 Arkitektur, utvikling og integrasjoner

| Nr | Krav | Krav type (A/B) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|--------|---|-----------------|------------------|--|
| 10.5.1 | Løsningen bør støtte integrasjoner mot eksterne systemer. | B | T3 | Beskriv hvordan løsningen støtter integrasjoner mot andre løsninger/systemer, og eventuelle standardintegrasjoner. |
| 10.5.2 | Løsningen bør tilby et moderne og strukturert API for utveksling av data. | B | T3 | Beskriv hvordan dette er ivaretatt i løsningen. |
| 10.5.3 | Løsningen bør kunne avgi data til bruk for ulike formål | B | T3 | Leverandøren bes beskrive muligheter for uttak av data til for eksempel analyse, sammenstilling, styring og beslutningsstøtte og annet. Leverandøren bes også beskrive hvordan dette skjer. Eventuell funksjonalitet Leverandør ikke har på nåværende tidspunkt, men som skal utvikles, kan beskrives. |

10.6 Identitetsforvaltning, sporbarhet og tilgangsstyring

| Nr | Krav | Krav type (A/B) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|--------|--|-----------------|------------------|---|
| 10.6.1 | Løsningen skal støtte bruk av Azure AD/Active Directory. | A | | Beskriv hvordan løsningen støtter bruk av Azure AD/Active Directory. |
| 10.6.2 | Beskriv hvordan løsningen bruker AzureAD/ActiveDirectory , og hvordan man oppnår single sign-on (SSO). | B | T3 | Beskriv hvordan løsningen bruker AzureAD/ActiveDirectory og single sign-on (SSO) fra brukernes arbeidsflate |

| Nr | Krav | Krav type (A/B) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|--------|---|-----------------|------------------|---|
| 10.6.3 | Løsningen bør ha et brukervennlig system for styring av tilganger, sikkerhet, autorisasjon og kontroll. | B | T3 | Beskriv løsningens funksjonalitet og muligheter på områder som disse (listen er ikke uttømmende): <ul style="list-style-type: none"> • Tilgangsstyring, for eksempel om tilganger er rolle- og/eller attributtbasert • Autentisering og autorisasjon • Brukeradministrasjon • Sporing av endringer • Veksling mellom ulike roller, for eksempel hvis en person er både kursdeltaker og administrator |
| 10.6.4 | Dersom tilbudt løsning består av flere moduler bør Kundens konfigurasjon og brukeradministrasjon kunne gjøres ett sted. | B | T3 | Beskriv hvordan dette er ivaretatt i løsningen. |

10.7 Sikkerhet

| Nr | Krav | Krav type (A/B) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|--------|--|-----------------|------------------|---------|
| 10.7.1 | Leverandøren skal forplikte seg til å følge Kundens sikkerhetskrav gjennom å signere en databehandleravtale, fortrinnsvis Kunden sin, ved avtaleinngåelse. Samt sikre kontinuerlig etterlevelse av denne og eventuelle oppdateringer av databehandleravtalen underveis i kontraktsforholdet. Leverandøren skal også signere Kundens taushetsklæring ved avtaleinngåelse. | A | | |
| 10.7.2 | Hvis Leverandøren benytter databehandlere tilknyttet tredjeland skal det sørges for at beskyttelsesnivået som vil oppnås i praksis, faktisk er tilsvarende som i EØS, ref: https://www.datatilsynet.no/aktuelt/aktuelle-nyheter-2020/sos-om-nye-regler-for-overforing/ | A | | |
| 10.7.3 | Leverandøren skal sikre at etablering og gjennomføring av leveransen ihht den til enhver tid gjeldende avtale holder et forsvarlig nivå når det gjelder informasjonssikkerhet og personvern i tråd med lov- og forskriftspliktig sikring av bl.a: <ul style="list-style-type: none"> • Leveransene • Alle data om Kunden og deres forretninger. | A | | |

| | | | | |
|---------|---|---|----|--|
| 10.7.4 | Leverandøren skal sikre at kundens data ikke benyttes til test. | A | | Beskriv hvordan dette ivaretas. |
| 10.7.5 | Data skal krypteres. Krypteringsstyrken skal følge NSM sine anbefalinger. https://nsm.no/getfile.php/133478-1591960609/Demo/Dokumenter/NSM%20cryptographic%20recommendations.pdf https://nsm.no/regelverk-og-hjelp/rad-og-anbefalinger/sikring-av-kommunikasjon-med-tls/ | A | | Beskriv hvilken kryptering som benyttes i tjenesten når det gjelder data som direkte, eller indirekte, inneholder personsensitive eller virksomhetssensitive data. |
| 10.7.6 | Varsling ved brudd på personvern skal meldes Kunden så raskt som mulig, og senest innen 24 timer. | A | | |
| 10.7.7 | Leverandør bes beskrive varslingsrutiner som sikrer at Kunden innen fristen får tilstrekkelig informasjon om brudd på personvern. | B | T3 | Beskriv hvordan Leverandøren håndterer slike varslinger. |
| 10.7.8 | Løsningen skal være designet og etablert i tråd med prinsippene for innebygd personvern. | A | | |
| 10.7.9 | Løsningen skal jevnlig sikkerhetstestes. | A | | |
| 10.7.10 | Det skal produseres sikkerhetslogger. | A | | |
| 10.7.11 | Leverandøren skal håndtere risiko og sårbarhet i løsningen. | A | | Beskriv hvordan leverandøren ivaretar risiko og sårbarhet. For eksempel, men ikke uttømmende: <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentasjon • Rutiner, struktur og frekvens • Hva som er tilgjengelig for Kunden |

| | | | | |
|---------|--|---|--|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> Hvilke deler av dette arbeidet som skjer i samarbeid med Kunden, for eksempel aksept eller forankring av risiko- og sårbarhetsnivå |
| 10.7.12 | Løsningen skal ivareta krav til personvern og GDPR | A | | <p>Beskriv hvordan leverandøren ivaretar krav til personvern og GDPR. For eksempel, men ikke uttømmende:</p> <ul style="list-style-type: none"> Behandling av data (tredjeland) Lagring av data Rutiner for varsling til Kunden Brukers rettigheter, som innsyn, retting og sletting av opplysninger Vurdering av personvernkonsekvenser Dokumentasjon, blant annet hva som er tilgjengelig for Kunden |

10.8 Krav til Kundens infrastruktur

| Nr | Krav | Krav type (A/B) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|--------|---|-----------------|------------------|--|
| 10.8.1 | Leverandøren bes beskrive hvilke krav det stilles til Kundens it-infrastruktur | B | T3 | Beskriv eventuelle tekniske krav til Kundens infrastruktur, f.eks om det kreves dedikerte servere for integrasjoner mellom Kunden og Leverandøren. |
| 10.8.2 | Ved spesielle behov knyttet til kommunikasjon mot tjenesten, bes Leverandøren beskrive dette. | B | T3 | Beskriv eventuelle forutsetninger i forhold til eksempelvis brannmuråpninger og proxy. |

10.9 Dokumentasjon

Kunden ser det som viktig å kunne bygge egen kompetanse på løsningen, og det er derfor viktig med god dokumentasjon. Leverandøren skal i Bilag 2 beskrive sin tilbudte dokumentasjon, inkludert svare på de krav som er angitt i det følgende:

| Nr | Krav | Krav type (A/B) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|--------|---|-----------------|------------------|--|
| 10.9.1 | Løsningens arkitektur, teknologi og systemgrensesnitt skal dokumenteres. Dokumentasjon bør inkludere skisser. | A | | |
| 10.9.2 | Det er ønskelig at Kunden har tilgang til dokumentasjon til ulike formål | B | T3 | Beskriv hvordan dette er ivaretatt, for eksempel hvordan Kunden får tilgang til dokumentasjon, hva som er mulig å redigere til intern bruk hos Kunden, hva som er mulig å kopiere til intern bruk hos Kunden, med mer. |

11 Funksjonelle krav til løsningen

Kundens funksjonelle behov og krav til løsning spesifiseres i kapitlene under. Leverandøren skal besvare kravene i "Del II SSA-L Bilag 2 Leverandørens beskrivelse av tjenesten". Der leverandøren i sin besvarelse refererer til sin egen vedlagte dokumentasjon skal nøyaktig plassering oppgis (kapittel, avsnitt, punkt etc.).

I kolonnen for beskrivelse ("Beskriv") er det angitt hva som forventes av leverandørens besvarelse. Denne teksten fra oppdragsgiver kan fjernes av leverandøren ved besvarelse i "Del II SSA-L Bilag 2 Leverandørens beskrivelse av tjenesten".

11.1 Overordnede funksjonelle krav

| Nr | Krav | Krav type (A/B) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|--------|--|-----------------|------------------|---------|
| 11.1.1 | Løsningen skal ivareta Digitaliseringsdirektoratets krav til universell utforming av IKT | A | | |
| 11.1.2 | Norsk tekst skal benyttes i løsningen og det skal være norsk format på dato, tid osv. | A | | |
| 11.1.3 | Løsningen skal kunne generere rapporter på alle registrerte data og på ulike nivå. | A | | |

| Nr | Krav | Krav type (A/B) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|---------|--|-----------------|------------------|---|
| 11.1.4 | Løsningen bør ha god og brukervennlig funksjonalitet for monitorering og rapportering. | B | T1 | <p>Beskriv løsningens funksjonalitet for monitorering og rapporter, blant annet for dette (listen er ikke uttømmende):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oppsett, filtreringsmuligheter og nivåmuligheter i rapporter • Uttak og distribusjon av rapporter • Standardrapporter og kundespesifikke rapporter • Dashbord og visninger, for eksempel hva som er standardoppsett og hvilke tilpasninger Kunden kan gjøre selv • Funksjonalitet for visuelle eller grafiske framstillinger, og hvordan disse kan tas ut og bearbeides til ulike formål, for eksempel til bruk i PowerPoint |
| 11.1.5 | Løsningen bør ha standardmaler. | B | T1 | Beskriv om det finnes predefinerte maler i løsningen, hvilke disse eventuelt er, og om det er mulig for Kunden å endre de. |
| 11.1.6 | Løsningen bør ha mulighet for å legge inn virksomhetsspesifikke maler med egen profil. | B | T1 | Beskriv hvorvidt det er mulig å lage virksomhetsspesifikke maler i løsningen, og eventuelle begrensninger. |
| 11.1.7 | Det bør være mulig å sette flere roller på ansatte. | B | T1 | Beskriv hvordan ansatte kan ha flere roller i løsningen, f.eks en primærrolle og en midlertidig rolle som stedfortreder for en annen leder. |
| 11.1.8 | Det bør være mulig å kunne maskere seg som andre roller. | B | T1 | Beskriv hvordan administrator og/eller forfatter kan se hvordan kurs ser ut for sluttbruker |
| 11.1.9 | Løsningen bør kunne brukes på de mest vanlige nettleserne. | B | T1 | Løsningen må støtte de mest brukte nettlesere uten bruk av plugins for å oppnå full funksjonalitet. Beskriv hvilke nettlesere som støttes og eventuelle begrensninger i de ulike nettleserne. |
| 11.1.10 | Løsningen bør ha funksjonalitet som muliggjør masseutsending av e-post eller SMS til kjent mottaker. | B | T1 | Beskriv hvordan løsningen ivaretar masseutsending av SMS /e-post til kjente mottakere. |

| Nr | Krav | Krav type (A/B) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|---------|---|-----------------|------------------|--|
| 11.1.11 | Løsningen bør ha funksjonalitet for å lage læringsløp. | B | T1 | Beskriv hvordan ulike kursmoduler (f.eks. flipped classroom med noe digitalt deretter noe fysisk/Teams) kan settes sammen til et lengre læringsløp: innstillinger for tilgjengelighet, tidsbegrensninger, en fullført modul gjør at neste "åpnes" og lignende. |
| 11.1.12 | Løsningen bør kunne importere kurs laget i andre løsninger. | B | T1 | Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette, f.eks fra Dig.dir og KS læring (listen er ikke uttømmende). |
| 11.1.13 | Løsningen bør ha mulighet for å kunne dele kursinnhold med eksterne brukere. | B | T1 | Beskriv hvordan løsningen kan dele kurs med eksterne, og hvordan dette kan holdes adskilt fra de virksomhetsinterne kursene. Beskriv også om det er mulig å dele kurs med nytilsatte som ikke har fått AD-bruker ennå og hvorvidt det er mulig å knytte gjennomførte kurs til vedkommende når AD-bruker er opprettet. |
| 11.1.14 | Løsningen bør være fleksibel og ha mulighet for å lage kurs utenfor forhåndsdefinerte maler | B | T1 | Beskriv om løsningen har mulighet for mer erfarne kursutviklere/kursdesignere å utfolde seg og ta i bruk flere muligheter utenfor predefinerte maler. |
| 11.1.15 | Løsningen bør støtte en oversikt over alle kurs | B | T1 | Beskriv hvordan løsningen ivaretar behovet for å ha en type kurskatalog med søke- og filtreringsmulighet, om det er mulig med en visning av "nyeste kurs" e.l., og om løsningen har en algoritme som kan gi forslag på relevante kurs ut i fra tidligere kurs, stilling osv. |
| 11.1.16 | Løsningen bør ha en innebygd funksjonalitet for kursevaluering | B | T1 | Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette. |

11.2 Brukergrensesnitt og funksjonalitet

Kravene legger overordnede føringer for brukergrensesnitt og brukeropplevelse.

| Nr | Krav | Krav type (A/B) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|--------|---|-----------------|------------------|---|
| 11.2.1 | Kunden bør ha mulighet til å prøve ut brukervennligheten i systemet, for flere typer roller og tilganger. | B | T2 | Beskriv hvilke muligheter leverandøren tilbyr. For eksempel demoløsning, brukertesting med et gitt antall personer eller liknende. |
| 11.2.2 | Løsningen bør ha innebygd hjelpefunksjonalitet. Hjelpesfunksjonen bør kunne nås fra alle skjermbilder og være relevant for hvor man er i systemet (Context sensitive Help). | B | T2 | Beskriv hvordan dette ivaretas i løsningen. |
| 11.2.3 | Løsningen bør ha oversiktlige dashboards for alle roller. | B | T2 | Beskriv hvordan dette ivaretas i løsningen. |
| 11.2.4 | Det bør være enkelt å oppdatere og justere kursinnhold. | B | T2 | Beskriv hvordan dette ivaretas i løsningen. |
| 11.2.5 | Løsningen bør ha mulighet for å lage variert kursinnhold. | B | T1 | Beskriv hvordan løsningen har mulighet for å legge inn elementer som bilder, dokumenter, PowerPoint, videoer, infografikk, animasjoner, lydklipp, quiz, gamification og lignende. |
| 11.2.6 | Løsningen bør ha mulighet for å ta i bruk interaktive elementer i kursene. | B | T1 | Beskriv hvordan dette ivaretas i løsningen, f.eks H5P. |

12 Krav til opplæring

Leverandøren skal tilby opplæring av brukere, forfattere/redaktører og systemadministrator.

Kursene skal tilbys i Kundens lokaler, eventuelt som webinar eller e-læring, og alle kostnader skal være inkludert.

"Del II SSA-L Bilag 2 Leverandørens beskrivelse av tjenesten" skal inneholde en oversikt over de ulike kurs og betingelser som tilbys iht. mal under.

Alle priser skal oppgis i "Del II SSA-L Bilag 6 "Samlet pris og prisbestemmelser". Kunden forbeholder seg retten til enten selv å gjennomføre kurs i anvendelse av tilbudt løsning, eller å hente inn annen ekstern undervisningskompetanse.

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|------|---|-------------------|------------------|---|
| 12.1 | Leverandør skal tilby tilpasset opplæring for målgruppene systemadministrator, forfattere/redaktører og evt andre brukere. | A | | |
| 12.2 | Leverandør bes beskrive hvordan opplæring av målgruppene kan gjennomføres og i hvilken form (for eksempel klasseromsundervisning, webinar, e-læring). | B | T4 | Beskrivelsen bør som et minimum inneholde følgende informasjon: Målgruppe, målsetting, innhold, varighet, sted/form på opplæring, resultat etter opplæring, dokumentasjon og anbefalt antall deltakere. |

13 Prosjektrelaterte krav

Kundens hovedkontor er lokalisert i Trondheim og prosjekteierskapet sitter der.

Kunden har som målsetting at prosjektet for etablering og implementering av løsningen skal starte umiddelbart etter kontraktsignering.

Det er behov for en effektiv og vellykket implementering og innføring av Kundens valgte løsning. Det er viktig at Leverandøren evner å involvere og engasjere Kundens personell på ulike nivå og ulike fagfelt på gode måter. Leverandøren sine forventninger og evt. forutsetninger til Kundens medvirkning i prosjektet for å bidra til en vellykket etablering og innføring av løsningen, fremkommer av administrative bestemmelser i "Del II SSA-L Bilag 5 "Administrative bestemmelser". Kundens oppgaver/aktiviteter og ansvar skal inngå i prosjektgjennomføringsplanen.

Leverandør skal i "Del II SSA-L Bilag 3 "Plan for etableringsfasen" beskrive en plan for gjennomføring fra signering av kontrakt til leveringsdag, inkludert etablering av vedlikeholdstjenesten. Planen skal inneholde beskrivelse av alle viktige aktiviteter og beslutningspunkter, med tydelig beskrivelse av ansvar hos henholdsvis Kunden og Leverandøren, samt estimert tidsbruk.

Leveransen skal gjennomføres ved anvendelse av Leverandørens etablerte prosjektmetoder samt Leverandørens beste praksis for tilsvarende leveranser. Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av disse samt hvordan disse kommer til anvendelse i prosjektet.

Som minimum, men ikke begrenset til, skal nedenstående faser/milepæler inngå i leverandørens beskrivelse av planen. Leverandøren skal i kolonnen "Leverandørens dato" sette datoer som han planlegger å styre sin gjennomføring etter.

| Milepæl | Leverandørens dato |
|---|--------------------|
| Inngåelse av kontrakt | |
| Workshops med kunden for løsningsdesign er gjennomført | |
| Kunden har godkjent løsningsdesign | |
| Konfigurering, tilpasninger og integrasjoner er utført, testet og dokumentert av leverandøren | |
| Opplæring i verktøyet gjennomført for utvalgte brukere | |
| Installasjon av løsningen i leverandørens driftsmiljø for kunden | |
| Kunden har gjennomført akseptansetest av løsningen | |

| | |
|--|--|
| Kunden har fått opplæring i løsningen | |
| Vedlikeholds- og supporttjenestene for kunden er etablert | |
| Idriftsettelse og overlevering til Kunden. Leverandøren har sendt leveransemelding til Kunden. | |
| Kundens godkjenningssperiode | |
| Leveringsdag (Kunden har godkjent leveransen) | |

14 Test og godkjenning

Leverandør skal i "Del II SSA-L Bilag 3 Plan for etableringsfasen" beskrive sin plan og aktiviteter for test og godkjenning.

Leverandørens beskrivelser av test og godkjenning skal blant annet omhandle følgende:

- Leverandørens interne testaktiviteter før Kundens akseptansetest, eksempelvis enhetstester, systemtester og integrasjonstester. Leverandøren er ansvarlig for å teste all konfigurering i systemet, samt alle avhengigheter som konfigureres mellom områdene.
- Kundens og leverandørens aktiviteter og ansvar ved Kundens akseptansetest før idriftsettelse.
- Kundens og leverandørens aktiviteter og ansvar ved Kundens godkjenningsprøve/testing i godkjenningsperioden.

Leverandøren bes komme med forslag til test- og akseptansekriterier for akseptansetest og godkjenningsprøve.

Kunden er ikke begrenset av ordlyden i standardavtalens punkt 3.3 om at Kunden skal undersøke tjenesten i en periode på 10 (ti) virkedager fra første virkedag etter at Leverandøren har sendt leveransmelding til Kunden (godkjenningsprøven). Kunden har i denne avtalen en rett til å undersøke tjenesten i en periode på 3 (tre) kalendermåneder fra første virkedag etter at Leverandøren har sendt leveransmelding til Kunden (godkjenningsprøven).

Dersom Kunden godkjenner tjenesten, skal Kunden sende Leverandøren skriftlig melding om det. Leveringsdag anses intruffet første virkedag etter at melding er sendt.

15 Krav til organisering, bemanning og medvirkning fra Kunden

Leverandør skal i "Del II SSA-L Bilag 5 Administrative bestemmelser" beskrive leveranseorganisasjonen som forespeiles. Beskrivelsen skal omfatte planlagte organisering og bemanning av prosjektet, inkludert svare på de krav og tema som er angitt i det følgende:

| Nr | Krav | Krav type A / B / C | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|------|---|------------------------|---------------------|---|
| 15.1 | Leverandørens planlagte organisering og bemanning av prosjektet Leverandøren bør organisere og bemanne sitt prosjekt på en måte som er tilpasset Kundens virksomhet, og som sikrer kvalitet og rettidighet i avtalte aktiviteter og leveranser. | B | T4 | Leverandøren bes beskrive sin planlagte organisering og bemanning av prosjektet. |
| 15.2 | Leverandørens personell i prosjektet Leverandøren bør bemanne sitt prosjekt med kompetent personell som har tidligere erfaring fra sammenlignbare oppdrag, fortrinnsvis i offentlig sektor eller helsesektor. | B | T4 | Leverandøren bes vedlegge CV for sitt personell i prosjektgjennomføringen, og leverandøren skal tydelig angi hvilke roller de ulike personer er tiltenkt i prosjektet. For prosjektleder og nøkkelpersonell skal det oppgis en personlig referanse for hver av dem fra et relevant oppdrag. Kunden har rett til å kontakte referansepersonene for tilbakemelding tilknyttet kompetanse og personlige egnethet. |

| Nr | Krav | Krav type A / B / C | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|------|---|------------------------|---------------------|--|
| 15.3 | <p>Begrensninger på bytte av personell Skifte av prosjektpersonell hos Leverandøren skal godkjennes av Kunden. Godkjennelse kan ikke nektes uten saklig grunn.</p> <p>Ved bytte av personell som skyldes Leverandøren, bærer Leverandøren kostnadene ved kompetanseoverføring til nytt personell. Det bør være en periode på minimum 14 dager overlapp mellom utgående og innkommende ressurs, og bare timeforbruk for den ene kan belastes kunden i denne perioden.</p> | A | T4 | Leverandøren skal bekrefte at dette kravet er akseptert, alternativt beskrive et justert forslag til bestemmelse som gir Kunden en god trygghet for kontinuitet på Leverandørens personell i prosjektet. |
| 15.4 | <p>Kundens oppgaver i prosjektet Leverandøren bør tydeliggjøre sine forventninger og evt. forutsetninger til Kundens oppgaver og medvirkning i prosjektet.</p> | B | T4 | Leverandøren bes beskrive hvilke oppgaver Kunden skal utføre i prosjektgjennomføringen, samt hvilke forventninger og evt. forutsetninger som stilles til medvirkning fra Kundens side for å bidra til en vellykket etablering og innføring av løsningen. |

15.1 Samarbeid

Møte mellom partene skal finne sted ved behov og på forespørsel fra en av partene for å sikre gjennomføring av intensjonene i kontrakten.

Leverandør skal i "[Del II SSA-L Bilag 5 Administrative bestemmelser](#)" beskrive modell for samhandling, inkludert svare på de krav og tema som er angitt i det følgende:

| Nr | Krav | Krav type A / B / C | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|------|---|------------------------|---------------------|---|
| 15.5 | Leverandøren bør sikre god samhandling med og involvering av Kunden i avtaleperioden. | B | T5 | Leverandøren bes beskrive Leverandørens samhandlingsmodell eller forslag til slik modell. |

16 Tjenestenivå

Leverandør skal i "Del II SSA-L Bilag 4 Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner" beskrive sin standard tjenesteavtale.

Leverandøren skal gjennom tilbudsprosessen komplettere bilaget med ytterligere detaljer og ved signering skal aktuelle krav til tjenestenivå kontraktsfestes. I det følgende har Kunden beskrevet noen overordnede krav og behov som skal ivaretas av en service-/tjenestenivåavtale som er på det nivået og har de tjenester som Leverandøren mener at best dekker Kundens behov.

16.1 Overordnet

Responstid relateres til kategorisering av forventet tjenesteperiode som om ikke annet er avtalt er standard tjenestetid, 0800 -1600 virkedager.

Utover standard tjenesteperiode defineres ytterligere tjenesteperioder som følger:

| Tjenesteperiode | Tidsrom der spesifisert tjenestenivå skal oppnås |
|-----------------------------|--|
| Tjenesteperiode 0800-1600/5 | 08:00 - 16:00 virkedager |
| Tjenesteperiode 1600-0800/5 | 16:00 - 08:00 virkedager |
| Tjenesteperiode 24/7/365 | 24/7 hele året |

Kategorisering for håndtering av type feil. Løsningstid relateres til disse:

| | Kritikalitet | Type Uønsket hendelse og andre henvendelser: |
|------------------|--------------|--|
| Uønsket hendelse | A | Kritisk |
| | B | Alvorlig |
| | C | Mindre alvorlig |

I det følgende har Kunden beskrevet noen overordnede krav og behov som skal ivaretas av en service-/tjenestenivåavtale som er på det nivået og har de tjenester som Leverandøren mener at best dekker Kundens behov.

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|--------|--|-------------------|------------------|---|
| 16.1.1 | Det skal inngås en service-/tjenestenivåavtale basert på en standardavtale fra Leverandøren. | A | | Leverandøren skal bekrefte at kravet er oppfylt. |
| 16.1.2 | Leverandørens tilbudte service-/tjenestenivå bør inkludere tjenester som dekker Kundens virksomhet og behov på en formålstjenlig måte. | B | T4 | Leverandøren skal beskrive hovedelementer i den tilbudte service-/ tjenestenivåavtalen. Service- og tjenestenivåavtalen skal vedlegges tilbudet. |

16.2 Brukerstøtte og support

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|--------|--|-------------------|------------------|---|
| 16.2.1 | Leverandøren bør ha et kompetent brukerstøtte- og supportapparat med tilstrekkelig kapasitet for Kunden. | B | T4 | Beskriv brukerstøtte- og supportapparat: <ul style="list-style-type: none"> • Tilgjengelighet • Antall faste supportmedarbeidere • Gjennomsnittlig svartid • Gjennomsnittlig løsningsstid • Support kanaler, eksempelvis epost, tlf mm |
| 16.2.2 | Brukerstøtte og support bør være inkludert i årlig pris for løsningen og tjenesten. | B | T4 | Leverandøren bør beskrive prismodellen for brukerstøtte og support. |

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|--------|---|-------------------|------------------|--|
| 16.2.3 | Det bør ikke være begrensninger tilknyttet henvendelser til Leverandørens brukerstøtte og support. | B | T4 | Leverandøren bes beskrive om det er noen begrensninger i hva Kunden ber om brukerstøtte/ support på og hvem fra Kunden som kan kontakte Leverandørens brukerstøtte og support. |
| 16.2.4 | Normal tilgjengelighetsperiode for brukerstøtte og support bør minimum være virkedager fra kl. 08:00-16:00. | B | T4 | Leverandøren bes beskrive sin tilgjengelighetsperiode for brukerstøtte og support av løsningen. |
| 16.2.5 | Ved ekstraordinære og kritiske situasjoner som berører Kunden, bør Leverandøren levere utvidet tilgang på brukerstøtte og support, både når det gjelder tilgjengelighets-perioder, økt kapasitet og raskere responstider. | B | T4 | Leverandøren skal beskrive hvordan supportorganisasjon og bemanning vil yte utvidede supporttjenester til Kunden i ekstraordinære og kritiske situasjoner. |

16.3 Feilretting

Løsningen skal være robust og eventuelle feil skal rettes innen avtalt tid.

Når kunden oppdager feil eller mangler ved leveransen, skal disse rapporteres til Leverandøren med kategori. Ved feilmelding foretar Kunden selv kategorisering av feil innenfor de kategorier som er gitt i de alminnelige kontraktsvilkårene.

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|--------|--|-------------------|------------------|--|
| 16.3.1 | Leverandøren bør ha en tjenestenivåavtale (SLA) for håndtering av feil på tjenesten. | B | T4 | Leverandøren bes beskrive tilbudte tjenestenivåavtale (SLA) for håndtering av feil på tjenesten. |
| 16.3.2 | Feil eller endringer som oppstår hos en underleverandør/tredjepart skal meldes Kunden. | A | | Leverandøren bes beskrive hvordan eventuelle feil eller endringer som oppstår hos en underleverandør eller tredjepart håndteres. |

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|--------|---|-------------------|------------------|---|
| 16.3.3 | Leverandøren bør ikke kunne endre kategoriseringen fra feil til endringsønske uten Kundens samtykke. | B | T4 | Beskriv rutiner for mottak, behandling og retting av feil. |
| 16.3.4 | Feilretting bør påbegynnes uten ugrunnet opphold, sett i forhold til alvorlighetsgrad / feilkategori. | B | T4 | Beskriv responstid og tid for påbegynt feilretting etter kategorisering for håndtering av type feil (kритikalitet A, B og C). |
| 16.3.5 | Leverandøren bør ha gode rutiner for å informere Kunden om kjente feil. | B | T4 | Beskriv hvordan Leverandøren informerer om hvordan og når feilen er tenkt løst samt informasjon om eventuelle midlertidige løsninger. |
| 16.3.6 | Det skal utarbeides avviksrapporter ved brudd på SLA ved håndtering av feil. | A | | |
| 16.3.7 | Leverandør bes beskrive rapportering av avvik | B | T4 | Avviksrapporten skal minimum inneholde: <ul style="list-style-type: none"> - Årsak til avviket - Konsekvenser av avviket - Vurdering av mulige tiltak, beskrivelse av vurderinger gjort i forhold til tiltak - Plan for implementering av besluttede tiltak - Vurdering av sammenheng med evt. tidligere avvik |
| 16.3.8 | Kunden bør kompenseres ved brudd på SLA | B | T4 | Leverandøren bes beskrive hvilken kompensasjon Kunden får ved brudd på tjenestenivå. |

16.4 Oppetid og tilgjengelighet

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|--------|--|-------------------|------------------|---|
| 16.4.1 | Leverandøren bør garantere en høy oppetid og tilgjengelighet på programvaren. | B | T4 | Beskriv garantert oppetid og tilgjengelighet. |
| 16.4.2 | Leverandør tilbyr løsning som ivaretar kundens behov for kontroll. | B | T4 | Leverandør bes angi hvor hyppig data oppdateres og hvor komplette data er i løsningen til enhver tid. |
| 16.4.3 | Ved brudd på tilgjengelighetsgarantien reduseres betalingsplikten forholdsmessig etter omfang, skyld og avbruddstid. Dette gjelder også underliggende applikasjoner som systemet eventuelt er avhengig av. Forholdsmessig prisavslag ved brudd på tilgjengelighetsgarantien skal reguleres av dette bilag. | B | T4 | Beskriv det forholdsmessige prisavslaget. |

16.5 Nye versjoner

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|--------|---|-------------------|------------------|---|
| 16.5.1 | Nye versjoner av programvare tilknyttet tjenesten skal være inkludert i avtalen. | A | | Leverandøren skal bekrefte at kravet oppfylles. |
| 16.5.2 | Når nye versjoner av programmer er utgitt, skal Leverandøren tilgjengeliggjøre disse etter nærmere avtale med Kunden. | A | | Leverandøren skal bekrefte at kravet oppfylles. |
| 16.5.3 | Aktuelle funksjoner skal være ferdig utviklet og testet internt hos Leverandør før tilgjengeliggjøring til Kunden. | A | | Leverandøren skal bekrefte at kravet oppfylles. |

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv |
|--------|---|-------------------|------------------|--|
| 16.5.4 | Løsningen bør til enhver tid være kompatibel med eksisterende versjoner av annen eller tredjeparts programvare den er integrert med. | B | T5 | Leverandøren bes beskrive hvordan Kundens behov vedr kompatibilitet oppfylles. |
| 16.5.5 | Dersom nye versjoner krever endringer i teknisk infrastruktur eller tredjepartsverktøy, bør dette varsles Kunden i god tid, og endringene skal beskrives. | B | T5 | Leverandøren bes beskrive hvordan tilfredsstillende og rettidig varsling og beskrivelser til Kunden sikres. |
| 16.5.6 | Kunden ønsker mulighet til å påvirke utviklingen av løsningen. | B | T5 | Leverandøren skal beskrive rutiner og metoder som benyttes ved endringer og videreutvikling av løsningen. Leverandøren skal også beskrive hvordan kundens behov for å påvirke endringer og videreutvikling av funksjonalitet blir ivaretatt. |

17 Opsjoner

Tilleggs kjøp (integrasjoner), ref. "Del II SSA-L Bilag 6 " Samlet pris og prisbestemmelser" punkt 8.

Kunden forbeholder seg retten til å gjøre tilleggs kjøp av moduler i tilbudt løsning. Dette gjelder også moduler som kommer som ny funksjonalitet i løpet av avtaleperioden og vil være å anse som en naturlig videreutvikling av funksjonalitet i løsningen.

Tiltredelse

Kundene nedenfor har på ethvert tidspunkt opsjon på å tiltre avtalen, og tjenesten bestilles etter den enkelte kundes behov. **Opsjonen medfører en rett, men ikke en plikt til å bruke avtalen.** Ved tiltredelse vil det bli inngått en Tiltredelsesavtale (vedlegg 4).

| Org.nr. | Kunde |
|-------------|---|
| 915 933 149 | Direktoratet for e-helse |
| 983 744 516 | Folkehelseinstituttet |
| 986 965 610 | Helfo |
| 983 544 622 | Helsedirektoratet |
| 984 936 923 | Norsk pasientskadeerstatning |
| 983 544 622 | Pasient- og brukerombudet (tilknyttet etat til Helsedirektoratet) |
| 974 761 394 | Statens helsetilsyn |
| 974 761 122 | Statens legemiddelverk |
| 921 018 924 | Statens undersøkelseskommissjon for helse- og omsorgstjenesten |
| 980 633 446 | Bioteknologirådet |
| 867 668 292 | Direktoratet for strålevern og atomsikkerhet |
| 925 193 755 | Eldreombudet |
| 984 936 966 | Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten |

Endringer i strukturen under Helse- og omsorgsdepartementet kan medføre at nye enheter blir omfattet av avtalen og/eller at enheter slås sammen, endrer navn mv. Dersom det under avtaleperioden skjer en omstrukturering, vil således deres rettsetterfølger kunne benytte avtalen. Hver virksomhet er å anse som en selvstendig kunde på avtalen, og den enkelte virksomhet er juridisk og økonomisk ansvarlig for sin bruk av avtalen.



Anskaffelse av systemstøtteverktøy for e-læring

Saksnr. 21/03478

SSA-L Bilag 2 – Leverandørens beskrivelse av tjenesten

Innhold

| | | |
|------|---|----|
| 1 | Innledning..... | 4 |
| 2 | Leverandørs besvarelse | 4 |
| 3 | Omfang | 5 |
| 4 | Leverandørs oppfyllelse av formål | 5 |
| 5 | Leverandørs forutsetninger for leveransen | 5 |
| 6 | Myndighetskrav og eksterne rettslige krav | 5 |
| 7 | Personopplysninger | 6 |
| 8 | Spesifikasjon av programvare | 6 |
| 9 | Klassifisering av krav..... | 7 |
| 10 | Ikke-funksjonelle krav til løsningen | 8 |
| 10.1 | Generelle ikke-funksjonelle krav | 8 |
| 10.2 | Drift og vedlikehold | 10 |
| 10.3 | Klienter | 11 |
| 10.4 | Krav til ytelse | 11 |
| 10.5 | Arkitektur, utvikling og integrasjoner..... | 12 |
| 10.6 | Identitetsforvaltning, sporbarhet og tilgangsstyring..... | 13 |
| 10.7 | Sikkerhet..... | 14 |
| 10.8 | Krav til Kundens infrastruktur | 19 |
| 10.9 | Dokumentasjon | 19 |
| 11 | Funksjonelle krav til løsningen | 21 |
| 11.1 | Overordnede funksjonelle krav | 21 |
| 11.2 | Brukergrensesnitt og funksjonalitet..... | 26 |

| | | |
|----|--------------------------|----|
| 12 | Krav til opplæring | 29 |
| 17 | Opsjoner | 30 |

1 Innledning

Dette bilaget skal svares ut av Leverandøren.

Det er viktig at Leverandøren ikke endrer de kravene som er satt. Leverandøren skal kun fylle ut kravspesifikasjonen og beskrive sin tjeneste slik at Norsk helsenett ser hvordan Leverandøren har tenkt å levere tjenesten (løsningsspesifikasjon).

2 Leverandørs besvarelse

Leverandørens besvarelse av Kundens behov og krav skal angis i de følgende kapitler.

Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av samtlige krav i kolonnen "Oppfylles Ja/ Nei":

- Kryss i kolonnen for "Ja" = Kravet er oppfylt.
- Kryss i kolonnen for "Nei" = Kravet er ikke oppfylt.

Leverandøren skal videre besvare kravene ved at tekst i klammer <> slettes og erstattes av Leverandørens besvarelse.

Der leverandøren i sin besvarelse refererer til sin egen vedlagte dokumentasjon skal nøyaktig plassering oppgis (kapittel, avsnitt, punkt etc).

3 Omfang

<Leverandør skal bekrefte at tilbudet dekker det omfanget brukere som oppdragsgiver har beskrevet.

Leverandør skal også beskrive sin modell for lisensiering, beregning av brukere og fleksibilitet i forhold til opp-/nedjustering av antall brukere over tid.

Dersom det etter Leverandørens mening er åpenbare feil eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon skal Leverandøren påpeke dette her.>

4 Leverandørs oppfyllelse av formål

<Leverandørs oppfyllelse av formålet med anskaffelsen som angitt i "Del II SSA-L Bilag 1 Kundens kravspesifikasjon", kapittel 2.2, skal inntas her.

Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av tilbudt løsning, samt en beskrivelse av sin forståelse av anskaffelsens formål, herunder hvordan Leverandøren skal bidra for å oppnå dette.>

5 Leverandørs forutsetninger for leveransen

< Eventuelle forutsetninger som leverandøren har for leveransen skal inntas her. Leverandøren skal beskrive de forutsetninger Leverandør finner nødvendig å ta for å vedstå seg sine forpliktelser under avtalen. Alle forutsetninger av generell, merkantil, funksjonell eller teknisk karakter som er relevante for at Kunden skal kunne benytte den tilbudte løsningen skal beskrives.

Hvis løsningen forutsetter bruk av tredjepartsverktøy skal dette spesifiseres.>

6 Myndighetskrav og eksterne rettslige krav

<Løsningen skal innfri aktuelle og relevante myndighetskrav. Dette omfatter krav pålagt gjennom lov og forskrifter, standarder og kodeverk, samt sikkerhetsmessige krav. Kravene omfatter både løsning og Leverandør, og skal besvares her.>

7 Personopplysninger

<Leverandør skal påse at behandling av personopplysninger skjer i henhold til Personopplysningsloven og EUs personvernforordning gjeldende fra mai 2018. Det skal inngås en databehandleravtale mellom Kunde og Leverandør. Leverandør skal bekrefte dette her.>

8 Spesifikasjon av programvare

<Leverandøren skal gi en komplett oversikt over tilbudt programvare. Oversikten skal være en spesifisering av alle relevante komponenter og moduler, inkludert versjonsnummer. I tillegg skal det gis en roadmap over kommende versjoner med datoangivelse de neste 2-4 år. All annen programvare som er en forutsetning for at tilbudt programvare skal fungere optimalt, skal spesifiseres på tilsvarende måte.

Dersom standard programvare må leveres under standard lisensbetingelser og avtalevilkår, skal dette være uttrykkelig angitt her. Kopi av lisensbetingelsene skal i så fall vedlegges tilbudet som "Del II SSA-L Bilag 9 Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleverandør".>

9 Klassifisering av krav

Hvordan de ulike kravene er klassifisert, fremgår av kravtabellene. Klassifisering av kravene er som følger:

- Krav type **A** - Absolutt krav. Kravet må som hovedregel innfris. *Dersom ett eller flere A-krav ikke er oppfylt, kan tilbudet bli avvist.*
- Krav type **B** - Viktig krav. Kravet vil bli evaluert

NHN har prøvd å være konsekvent i ordlyden når det gjelder klassifisering av kravene. For A-krav er ordlyden "Skal" og for B-krav er ordlyden "Bør". I de tilfeller det er uklarheter, er det klassifisering (A eller B) av kravet som gjelder.

Krav type B utgjør tildelingskriteriene. I kolonnen "Kriterie (T1-T5)" er det angitt hvilke underkriterium det enkelte vurderingskrav er en del av:

- T1: Funksjonalitet
- T2: Brukervennlighet
- T3: Tekniske krav
- T4: Leveringsevne
- T5: Utviklingsplaner

10 Ikke-funksjonelle krav til løsningen

Leverandøren skal besvare kravene i dette bilag

. Der leverandøren i sin besvarelse refererer til sin egen dokumentasjon skal nøyaktig plassering oppgis (kapittel, avsnitt, punkt etc.).

10.1 Generelle ikke-funksjonelle krav

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|--|-------------------|------------------|--|-------------------|
| 10.1.1 | Leverandøren skal i "Del II SSA-L Bilag 2 Leverandørens beskrivelse av tjenesten" gi en overordnet løsningsbeskrivelse av tilbudt løsning. | A | | Leverandøren skal gi en overordnet løsningsbeskrivelse av tilbudt løsning; funksjonell og teknisk. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.1.2 | Dersom løsningen inkluderer standard programvare som må leveres under standard lisensbetingelser og avtalevilkår, skal dette være uttrykkelig angitt i "Del II SSA-L Bilag 2 Leverandørens beskrivelse av tjenesten". Kopi av lisensbetingelsene skal i så fall vedlegges tilbudet som "Del II SSA-L Bilag 9 Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleverandør". | A | | Dersom aktuelt: Beskrives i Bilag 2 og vedlegges i Bilag 9. | <sett inn> |

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|--|-------------------|------------------|--|-------------------|
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.1.3 | Ved avslutning av avtale skal det være mulig å ta ut eller overføre data til Kunden | A | | Beskriv hvilke data som kan overføres, og på hvilken måte de kan overføres. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.1.4 | Løsningen bør være i kontinuerlig videreutvikling basert på kunders behov og teknologiutvikling i markedet. | B | T5 | Beskriv for eksempel planer, veikart, hvordan tilbakemeldinger fra brukere og kunder innhentes, hvordan teknologiutviklingen generelt inntas i utviklingsarbeidet for løsningen. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.1.5 | Løsningen bør i størst mulig grad tilfredsstillende kundens krav og behov basert på "hyllevare" og standard funksjonalitet med minst mulig tilpasninger. | B | T4 | Beskriv hvilke deler av løsningen som ikke er typisk "hyllevare" eller standard funksjonalitet og som må utvikles spesielt for å dekke kundens behov, slik de er beskrevet i denne konkurransen. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

10.2 Drift og vedlikehold

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1-T5) | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|---|-------------------|------------------|---|-------------------|
| 10.2.1 | Leverandøren skal ha drifts- og varslingsrutiner. | A | | | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.2.2 | Beskriv leverandørens rutiner for drift, vedlikehold og varsling. | B | T3 | | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.2.3 | Leverandøren skal ha rutiner for oppgradering av systemet | B | T3 | Beskriv retningslinjer ved oppgradering. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.2.4 | Leverandøren bør yte 2.linjesupport til Kundens superbrukere | B | T4 | Beskriv rutiner for support til dedikerte brukere hos Kunden. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

10.3Klienter

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|--|-------------------|------------------|---|-------------------|
| 10.3.1 | Løsningen bør være plattformuavhengig og ha et fullverdig responsivt design. | B | T3 | Beskriv løsningens plattformuavhengighet. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

10.4Krav til ytelse

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|---|-------------------|------------------|--|-------------------|
| 10.4.1 | Løsningen bør være skalerbar. | B | T3 | Beskriv hvordan løsningen skaleres for å håndtere økt bruk, samt økt brukermasse. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.4.2 | Det bør være rask responstid for handlinger i daglig bruk av løsningen. | B | T2 | Beskriv opplevd responstid ved løsningen, og hvordan leverandøren eventuelt jobber mot å minimere denne. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

10.5 Arkitektur, utvikling og integrasjoner

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|---|-------------------|------------------|--|-------------------|
| 10.5.1 | Løsningen bør støtte integrasjoner mot eksterne systemer. | B | T3 | Beskriv hvordan løsningen støtter integrasjoner mot andre løsninger/systemer, og eventuelle standardintegrasjoner. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.5.2 | Løsningen bør tilby et moderne og strukturert API for utveksling av data. | B | T3 | Beskriv hvordan dette er ivaretatt i løsningen. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.5.3 | Løsningen bør kunne avgi data til bruk for ulike formål | B | T3 | Leverandøren bes beskrive muligheter for uttak av data til for eksempel analyse, sammenstilling, styring og beslutningsstøtte og annet. Leverandøren bes også beskrive hvordan dette skjer. Eventuell funksjonalitet Leverandør ikke har på nåværende tidspunkt, men som skal utvikles, kan beskrives. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

10.6 Identitetsforvaltning, sporbarhet og tilgangsstyring

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|---|-------------------|------------------|--|-------------------|
| 10.6.1 | Løsningen skal støtte bruk av Azure AD/Active Directory. | A | | Beskriv hvordan løsningen støtter bruk av Azure AD/Active Directory. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.6.2 | Løsningen støtter AzureAD/ActiveDirectory, multifaktorautentisering (MFA) og single sign-on (SSO). | B | T3 | Beskriv hvordan løsningen AzureAD/ActiveDirectory, multifaktorautentisering (MFA) og hvordan man får single sign-on (SSO). | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.6.3 | Løsningen bør ha et brukervennlig system for styring av tilganger, sikkerhet, autorisasjon og kontroll. | B | T3 | <p>Beskriv løsningens funksjonalitet og muligheter på områder som disse (listen er ikke uttømmende):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tilgangsstyring, for eksempel om tilganger er rolle- og/eller attributtbasert • Autentisering og autorisasjon • Brukeradministrasjon • Sporing av endringer <p>Veksling mellom ulike roller, for eksempel hvis en person er både kursdeltaker og administrator</p> | <sett inn> |

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|---|-------------------|------------------|---|-------------------|
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.6.4 | Dersom tilbudt løsning består av flere moduler bør Kundens konfigurasjon og brukeradministrasjon kunne gjøres ett sted. | B | T3 | Beskriv hvordan dette er ivaretatt i løsningen. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

10.7 Sikkerhet

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--------|---|-------------------|------------------|---------|-------------------|
| 10.7.1 | Leverandøren skal forplikte seg til å følge Kundens sikkerhetskrav gjennom å signere en databehandleravtale, fortrinnsvis Kunden sin, ved avtaleinngåelse. Samt sikre kontinuerlig etterlevelse av denne og eventuelle oppdateringer av databehandleravtalen underveis i kontraktsforholdet. Leverandøren | A | | | <sett inn> |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|------------|
| | skal også signere Kundens taushetserklæring ved avtaleinngåelse. | | | | |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.7.2 | Hvis Leverandøren benytter databehandlere tilknyttet tredjeland skal det sørges for at beskyttelsesnivået som vil oppnås i praksis, faktisk er tilsvarende som i EØS, ref: https://www.datatilsynet.no/aktuelt/aktuelle-nyheter-2020/sos-om-nye-regler-for-overforing/ | A | | | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.7.3 | Leverandøren skal sikre at etablering og gjennomføring av leveransen ihht den til enhver tid gjeldende avtale holder et forsvarlig nivå når det gjelder informasjonssikkerhet og personvern i tråd med lov- og forskriftspliktig sikring av bl.a: <ul style="list-style-type: none"> • Leveransene • Alle data om Kunden og deres forretninger. | A | | | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

| | | | | | |
|--|---|---|----|--|------------|
| 10.7.4 | Leverandøren skal sikre at kundens data ikke benyttes til test. | A | | Beskriv hvordan dette ivaretas. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.7.5 | Data skal krypteres. Krypteringsstyrken skal følge NSM sine anbefalinger. https://nsm.no/getfile.php/133478-1591960609/Demo/Dokumenter/NSM%20cryptographic%20recommendations.pdf https://nsm.no/regelverk-og-hjelp/rad-og-anbefalinger/sikring-av-kommunikasjon-med-tls/ | A | | Beskriv hvilken kryptering som benyttes i tjenesten når det gjelder data som direkte, eller indirekte, inneholder personsensitive eller virksomhetssensitive data. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.7.6 | Varsling ved brudd på personvern skal meldes Kunden så raskt som mulig, og senest innen 24 timer. | A | | Beskriv hvordan Leverandøren håndterer slike varslinger. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.7.7 | Leverandør bes beskrive varslingsrutiner som sikrer at Kunden innen fristen får tilstrekkelig informasjon om brudd på personvern. | B | T3 | Beskriv hvordan Leverandøren håndterer slike varslinger. | |

| | | | | | |
|--|--|---|----|--|------------|
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.7.8 | Løsningen skal være designet og etablert i tråd med prinsippene for innebygd personvern. | B | T3 | | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.7.9 | Løsningen skal jevnlig sikkerhetstestes. | A | | Beskriv hvordan dette ivaretas. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.7.10 | Det skal produseres sikkerhetslogger. | A | | Beskriv hvordan dette ivaretas. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.7.11 | Leverandøren skal håndtere risiko og sårbarhet i løsningen. | A | | <p>Beskriv hvordan leverandøren ivaretar risiko og sårbarhet. For eksempel, men ikke uttømmende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentasjon • Rutiner, struktur og frekvens • Hva som er tilgjengelig for Kunden <p>Hvilke deler av dette arbeidet som skjer i samarbeid med Kunden, for eksempel aksept eller forankring av risiko- og sårbarhetsnivå.</p> | <sett inn> |

| | | | | | |
|--|--|---|--|---|------------|
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.7.12 | Løsningen skal ivareta krav til personvern og GDPR | A | | <p>Beskriv hvordan leverandøren ivaretar krav til personvern og GDPR. For eksempel, men ikke uttømmende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Behandling av data (tredjeland) • Lagring av data • Rutiner for varsling til Kunden • Brukers rettigheter, som innsyn, retting og sletting av opplysninger • Vurdering av personvernkonsekvenser <p>Dokumentasjon, blant annet hva som er tilgjengelig for Kunden.</p> | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

10.8 Krav til Kundens infrastruktur

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|---|-------------------|------------------|--|-------------------|
| 10.8.1 | Leverandøren bes beskrive hvilke krav det stilles til Kundens IT-infrastruktur. | B | T3 | Beskriv eventuelle tekniske krav til Kundens infrastruktur, f.eks om det kreves dedikerte servere for integrasjoner mellom Kunden og Leverandøren. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.8.2 | Ved spesielle behov knyttet til kommunikasjon mot tjenesten, bes Leverandøren beskrive dette. | B | T3 | Beskriv eventuelle forutsetninger i forhold til eksempelvis brannmuråpninger og proxy. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

10.9 Dokumentasjon

Kunden ser det som viktig å kunne bygge egen kompetanse på løsningen, og det er derfor viktig med god dokumentasjon. Leverandøren skal i dette bilag beskrive sin tilbudte dokumentasjon, inkludert svare på de krav som er angitt i det følgende:

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--------|---|-------------------|------------------|--|-------------------|
| 10.9.1 | Løsningens arkitektur, teknologi og systemgrensesnitt skal dokumenteres. Dokumentasjon bør inkludere skisser. | A | | Beskriv hvordan dette vil bli ivaretatt. | <sett inn> |

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|--|----------------------|---------------------|--|----------------------|
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 10.9.2 | Det er ønskelig at Kunden har tilgang til dokumentasjon til ulike formål | B | T3 | Beskriv hvordan dette er ivaretatt, for eksempel hvordan Kunden får tilgang til dokumentasjon, hva som er mulig å redigere til intern bruk hos Kunden, hva som er mulig å kopiere til intern bruk hos Kunden, med mer. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

11 Funksjonelle krav til løsningen

Kundens funksjonelle behov og krav til løsning spesifiseres i kapitlene under. Leverandøren skal besvare kravene i dette bilag. Der leverandøren i sin besvarelse refererer til sin egen vedlagte dokumentasjon skal nøyaktig plassering oppgis (kapittel, avsnitt, punkt etc.).

I kolonnen for beskrivelse ("Beskriv") er det angitt hva som forventes av leverandørens besvarelse.

11.1 Overordnede funksjonelle krav

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|--|-------------------|------------------|---------|-------------------|
| 11.1.1 | Løsningen skal ivareta Digitaliseringsdirektoratets krav til universell utforming av IKT | A | | | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 11.1.2 | Norsk tekst skal benyttes i løsningen og det skal være norsk format på dato, tid osv. | A | | | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 11.1.3 | Løsningen skal kunne generere rapporter på alle registrerte data og på ulike nivå. | A | | | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|--|----------------------|---------------------|---|----------------------|
| 11.1.4 | Løsningen bør ha god og brukervennlig funksjonalitet for monitorering og rapportering. | B | T1 | <p>Beskriv løsningens funksjonalitet for monitorering og rapporter, blant annet for dette (listen er ikke uttømmende):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oppsett, filtreringsmuligheter og nivåmuligheter i rapporter • Uttak og distribusjon av rapporter • Standardrapporter og kundespesifikke rapporter • Dashbord og visninger, for eksempel hva som er standardoppsett og hvilke tilpasninger Kunden kan gjøre selv • Funksjonalitet for visuelle eller grafiske framstillinger, og hvordan disse kan tas ut og bearbeides til ulike formål, for eksempel til bruk i PowerPoint | <sett inn> |
| <p>Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her></p> | | | | | |
| 11.1.5 | Løsningen bør ha standardmaler. | B | T1 | Beskriv om det finnes predefinerte maler i løsningen, hvilke disse eventuelt er, og om det er mulig for Kunden å endre de. | <sett inn> |
| <p>Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her></p> | | | | | |

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|--|-------------------|------------------|---|-------------------|
| 11.1.6 | Løsningen bør ha mulighet for å legge inn virksomhetsspesifikke maler med egen profil. | B | T1 | Beskriv hvorvidt det er mulig å lage virksomhetsspesifikke maler i løsningen, og eventuelle begrensninger. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 11.1.7 | Det bør være mulig å sette flere roller på ansatte. | B | T1 | Beskriv hvordan ansatte kan ha flere roller i løsningen, f.eks en primærrolle og en midlertidig rolle som stedfortreder for en annen leder. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 11.1.8 | Det bør være mulig å kunne maskere seg som andre roller. | B | T1 | Beskriv hvordan administrator og/eller forfatter kan se hvordan kurs ser ut for sluttbruker | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 11.1.9 | Løsningen bør kunne brukes på de mest vanlige nettleserne. | B | T1 | Løsningen må støtte de mest brukte nettlesere uten bruk av plugins for å oppnå full funksjonalitet. Beskriv hvilke nettlesere som støttes og eventuelle begrensninger i de ulike nettleserne. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|--|-------------------|------------------|--|-------------------|
| 11.1.10 | Løsningen bør ha funksjonalitet som muliggjør masseutsending av e-post eller SMS til kjent mottaker. | B | T1 | Beskriv hvordan løsningen ivaretar masseutsending av SMS /e-post til kjente mottakere. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 11.1.11 | Løsningen bør ha funksjonalitet for å lage læringsløp. | B | T1 | Beskriv hvordan ulike kursmoduler (f.eks. flipped classroom med noe digitalt deretter noe fysisk/Teams) kan settes sammen til et lengre læringsløp: innstillinger for tilgjengelighet, tidsbegrensninger, en fullført modul gjør at neste "åpnes" og lignende. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 11.1.12 | Løsningen bør kunne importere kurs laget i andre løsninger. | B | T1 | Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette, f.eks fra Dig.dir og KS læring (listen er ikke uttømmende). | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|---|-------------------|------------------|--|-------------------|
| 11.1.13 | Løsningen bør ha mulighet for å kunne dele kursinnhold med eksterne brukere. | B | T1 | Beskriv hvordan løsningen kan dele kurs med eksterne, og hvordan dette kan holdes adskilt fra de virksomhetsinterne kursene. Beskriv også om det er mulig å dele kurs med nytilsatte som ikke har fått AD-bruker ennå og hvorvidt det er mulig å knytte gjennomførte kurs til vedkommende når AD-bruker er opprettet. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 11.1.14 | Løsningen bør være fleksibel og ha mulighet for å lage kurs utenfor forhåndsdefinerte maler | B | T1 | Beskriv om løsningen har mulighet for mer erfarne kursutviklere/kursdesignere å utfolde seg og ta i bruk flere muligheter utenfor predefinerte maler. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 11.1.15 | Løsningen bør støtte en oversikt over alle kurs | B | T1 | Beskriv hvordan løsningen ivaretar behovet for å ha en type kurskatalog med søke- og filtreringsmulighet, om det er mulig med en visning av "nyeste kurs" e.l., og om løsningen har en algoritme som kan gi forslag på relevante kurs ut fra tidligere kurs, stilling osv. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|--|-------------------|------------------|---|-------------------|
| 11.1.16 | Løsningen bør ha en innebygd funksjonalitet for kursevaluering | B | T1 | Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

11.2 Brukergrensesnitt og funksjonalitet

Kravene legger overordnede føringer for brukergrensesnitt og brukeropplevelse.

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|---|-------------------|------------------|--|-------------------|
| 11.2.1. | Kunden bør ha mulighet til å prøve ut brukervennligheten i systemet, for flere typer roller og tilganger. | B | T2 | Beskriv hvilke muligheter leverandøren tilbyr. For eksempel demoløsning, brukertesting med et gitt antall personer eller liknende. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 11.2.2 | Løsningen bør ha innebygd hjelpefunksjonalitet. Hjelpesfunksjonen bør kunne nås fra alle skjermbilder og være relevant for hvor man er i systemet (Context sensitive Help). | B | T2 | Beskriv hvordan dette ivaretas i løsningen. | <sett inn> |

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|--|-------------------|------------------|---|-------------------|
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 11.2.3 | Løsningen bør ha oversiktlige dashboards for alle roller. | B | T2 | Beskriv hvordan dette ivaretas i løsningen. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 11.2.4 | Det bør være enkelt å oppdatere og justere kursinnhold. | B | T2 | Beskriv hvordan dette ivaretas i løsningen. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 11.2.5 | Løsningen bør ha mulighet for å lage variert kursinnhold. | B | T1 | Beskriv hvordan løsningen har mulighet for å legge inn elementer som bilder, dokumenter, PowerPoint, videoer, infografikk, animasjoner, lydklipp, quiz, gamification og lignende. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 11.2.6 | Løsningen bør ha mulighet for å ta i bruk interaktive elementer i kursene. | B | T1 | Beskriv hvordan dette ivaretas i løsningen, f.eks H5P. | <sett inn> |

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|------|----------------------|---------------------|---------|----------------------|
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

12 Krav til opplæring

Leverandøren skal tilby opplæring av brukere, forfattere/redaktører og systemadministrator.

Kursene skal tilbys i Kundens lokaler, eventuelt som webinar eller e-læring, og alle kostnader skal være inkludert.

Dette bilag skal inneholde en oversikt over de ulike kurs og betingelser som tilbys iht. mal under. Alle priser skal oppgis i "Del II SSA-L Bilag 6 Samlet pris og prisbestemmelser". Kunden forbeholder seg retten til enten selv å gjennomføre kurs i anvendelse av tilbudt løsning, eller å hente inn annen ekstern undervisningskompetanse.

| Nr | Krav | Krav type (A/B/C) | Kriterie (T1–T5) | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|---|-------------------|------------------|---|-------------------|
| 12.1 | Leverandør skal tilby tilpasset opplæring for målgruppene systemadministrator, forfattere/redaktører og evt andre brukere. | A | | | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 12.2 | Leverandør bes beskrive hvordan opplæring av målgruppene kan gjennomføres og i hvilken form (for eksempel klasseromsundervisning, webinar, e-læring). | B | T4 | Beskrivelsen bør som et minimum inneholde følgende informasjon: Målgruppe, målsetting, innhold, varighet, sted/form på opplæring, resultat etter opplæring, dokumentasjon og anbefalt antall deltakere. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

17 Opsjoner

Tilleggskjøp (integrasjoner), ref. "Del II SSA-L Bilag 6 Samlet pris og prisbestemmelser" punkt 8.

Kunden forbeholder seg retten til å gjøre tilleggskjøp av moduler i tilbudt løsning. Dette gjelder også moduler som kommer som ny funksjonalitet i løpet av avtaleperioden og vil være å anse som en naturlig videreutvikling av funksjonalitet i løsningen.

Tiltredelse

Kundene nedenfor har på ethvert tidspunkt opsjon på å tiltre avtalen, og tjenesten bestilles etter den enkelte kundes behov. **Opsjonen medfører en rett, men ikke en plikt til å bruke avtalen.** Ved tiltredelse vil det bli inngått en Tiltredelsesavtale (vedlegg 4).

| Org.nr. | Kunde |
|-------------|---|
| 915 933 149 | Direktoratet for e-helse |
| 983 744 516 | Folkehelseinstituttet |
| 986 965 610 | Helfo |
| 983 544 622 | Helsedirektoratet |
| 984 936 923 | Norsk pasientskadeerstatning |
| 983 544 622 | Pasient- og brukerombudet (tilknyttet etat til Helsedirektoratet) |
| 974 761 394 | Statens helsetilsyn |
| 974 761 122 | Statens legemiddelverk |
| 921 018 924 | Statens undersøkelseskomisjon for helse- og omsorgstjenesten |
| 980 633 446 | Bioteknologirådet |
| 867 668 292 | Direktoratet for strålevern og atomsikkerhet |
| 925 193 755 | Eldreombudet |
| 984 936 966 | Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten |

Endringer i strukturen under Helse- og omsorgsdepartementet kan medføre at nye enheter blir omfattet av avtalen og/eller at enheter slås sammen, endrer navn mv. Dersom det under avtaleperioden skjer en omstrukturering, vil således deres rettsetterfølger kunne benytte avtalen.

Hver virksomhet er å anse som en selvstendig kunde på avtalen, og den enkelte virksomhet er juridisk og økonomisk ansvarlig for sin bruk av avtalen.

<Leverandør skal i dette bilag beskrive aktuelle opsjoner som kan være aktuelle, utover den funksjonalitet det er stilt krav til.
Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her>



Anskaffelse av systemstøtteverktøy for e-læring

Saksnr. 21/03478

SSA-L Bilag 3 – Plan for etableringsfasen

Innhold

| | |
|----------------------------|---|
| Innledning..... | 3 |
| Prosjektgjennomføring..... | 3 |
| Test og godkjenning..... | 5 |

Innledning

Tekst i klammer <> slettes og erstattes av Leverandørens besvarelse.

Prosjektgjennomføring

Kundens hovedkontor er lokalisert i Trondheim og prosjekteierskapet sitter der.

Kunden har som målsetting at prosjektet for etablering og implementering av løsningen skal starte umiddelbart etter kontraktsignering. Det er behov for en effektiv og vellykket implementering og innføring av Kundens valgte løsning. Det er viktig at Leverandøren evner å involvere og engasjere Kundens personell på ulike nivå og ulike fagfelt på gode måter. Leverandøren sine forventninger og eventuelle forutsetninger til Kundens medvirkning i prosjektet for å bidra til en vellykket etablering og innføring av løsningen, fremkommer av administrative bestemmelser i "Del II SSA-L Bilag 5 Administrative bestemmelser". Kundens oppgaver/aktiviteter og ansvar skal inngå i prosjektgjennomføringsplanen.

Leverandør skal i dette bilag beskrive en plan for gjennomføring fra signering av kontrakt til leveringsdag, inkludert etablering av vedlikeholdstjenesten. Planen skal inneholde beskrivelse av alle viktige aktiviteter og beslutningspunkter, med tydelig beskrivelse av ansvar hos henholdsvis Kunden og Leverandøren, samt estimert tidsbruk.

Leveransen skal gjennomføres ved anvendelse av Leverandørens etablerte prosjektmetoder samt Leverandørens beste praksis for tilsvarende leveranser. Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av disse samt hvordan disse kommer til anvendelse i prosjektet.

Som minimum, men ikke begrenset til, skal nedenstående faser/milepæler inngå i leverandørens beskrivelse av planen. Leverandøren skal i kolonnen "Leverandørens dato" tidsette datoer som han planlegger å styre sin gjennomføring etter.

| Milepæl | Dato |
|---|------------|
| Inngåelse av kontrakt | <sett inn> |
| Workshops med kunden for løsningsdesign er gjennomført | <sett inn> |
| Kunden har godkjent løsningsdesign | <sett inn> |
| Konfigurering, tilpasninger og integrasjoner er utført, testet og dokumentert av leverandøren | <sett inn> |
| Opplæring i verktøyet gjennomført for utvalgte brukere | <sett inn> |
| Installasjon av løsningen i leverandørens driftsmiljø for kunden | <sett inn> |
| Kunden har gjennomført akseptansetest av løsningen | <sett inn> |
| Kunden har fått opplæring i løsningen | <sett inn> |
| Vedlikeholds- og supporttjenestene for kunden er etablert | <sett inn> |

| | |
|---|------------|
| Idriftsettelse og overlevering til Kunden. Leverandøren har sendt leveransemelding til Kunden. | <sett inn> |
| Kundens godkjenningsperiode | <sett inn> |
| Leveringsdag (Kunden har godkjent leveransen) | <sett inn> |

<Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser av plan for prosjektgjennomføring fra signering av kontrakt til leveringsdag, inkludert etablering av vedlikeholdstjenesten kan settes inn her. Planen skal inneholde beskrivelse av alle viktige aktiviteter og beslutningspunkter, med tydelig beskrivelse av ansvar hos henholdsvis Kunden og Leverandøren, samt estimert tidsbruk.

Anvendelse av Leverandørens etablerte prosjektmetoder samt Leverandørens beste praksis for tilsvarende leveranser skal også fremkomme av besvarelsen.>

Test og godkjenning

Leverandør skal i dette bilag beskrive sin plan og aktiviteter for test og godkjenning. Leverandørens beskrivelser av test og godkjenning skal blant annet omhandle følgende:

- Leverandørens interne testaktiviteter før Kundens akseptansetest, eksempelvis enhetstester, systemtester og integrasjonstester. Leverandøren er ansvarlig for å teste all konfigurering i systemet, samt alle avhengigheter som konfigureres mellom områdene.
- Kundens og leverandørens aktiviteter og ansvar ved Kundens akseptansetest før idriftsettelse.
- Kundens og leverandørens aktiviteter og ansvar ved Kundens godkjenningsprøve/testing i godkjenningsperioden.

Leverandøren bes komme med forslag til test- og akseptansekriterier for akseptansetest og godkjenningsprøve.

<Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her>

Kunden er ikke begrenset av ordlyden i standardavtalens punkt 3.3 om at Kunden skal undersøke tjenesten i en periode på 10 (ti) virkedager fra første virkedag, etter at Leverandøren har sendt leveransmelding til Kunden (godkjenningsprøven).

Kunden har i denne avtalen en rett til å undersøke tjenesten i en periode på 3 (tre) kalendermåneder fra første virkedag, etter at Leverandøren har sendt leveransmelding til Kunden (godkjenningsprøven).

Dersom Kunden godkjenner tjenesten, skal Kunden sende Leverandøren skriftlig melding om det. Leveringsdag anses intruffet første virkedag etter at melding er sendt.



Anskaffelse av systemstøtteverktøy for e-læring

Saksnr. 21/03478

SSA-L Bilag 4 – Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Innhold

| | |
|---------------------------------|----|
| Innledning..... | 3 |
| Overordnet | 4 |
| Brukerstøtte og support | 5 |
| Feilretting | 7 |
| Oppetid og tilgjengelighet..... | 9 |
| Nye versjoner | 10 |

Innledning

Formålet med dette bilaget er å identifisere og definere:

- Krav til kvalitet (tjenestenivå) på tjenestene som skal oppnås som resultat av avtalen
- Krav til måling og rapportering av oppnådd tjenestenivå og oppfylt responstid for leveransen
- Prisavslag ved ikke oppnådd tjenestenivå

Leverandøren er ansvarlig for å tilrettelegge og gjennomføre, samt rapportere, de kvalitetsmål som fremkommer i dette bilaget.

Kunden ønsker at den leverte løsningen i størst mulig grad skal være "hylleware" og en standard løsning. Kunden ser det som hensiktsmessig at tjenester knyttet til drift, brukerstøtte, support, vedlikehold, feilretting, nye versjoner mv. er regulert av Leverandørens standard service-/tjenestenivåavtale.

Leverandøren skal innta sin standard tjenesteavtale i dette bilag.

Leverandøren skal gjennom tilbudsprosessen komplettere bilaget med ytterligere detaljer og ved signering skal aktuelle krav til tjenestenivå kontraktsfestes.

Overordnet

Responstid relateres til kategorisering av forventet tjenesteperiode som om ikke annet er avtalt er standard tjenestetid, 0800 -1600 virkedager. Utover standard tjenesteperiode defineres ytterligere tjenesteperioder som følger:

| Tjenesteperiode | Tidsrom der spesifisert tjenestenivå skal oppnås |
|-----------------------------|--|
| Tjenesteperiode 0800-1600/5 | 08:00 - 16:00 virkedager |
| Tjenesteperiode 1600-0800/5 | 16:00 - 08:00 virkedager |
| Tjenesteperiode 24/7/365 | 24/7 hele året |

Kategorisering for håndtering av type feil. Løsningsstid relateres til disse:

| | | Kritikalitet | Type Uønsket hendelse og andre henvendelser: |
|------------------|---|-----------------|--|
| Uønsket hendelse | A | Kritisk | Feil eller andre forhold som medfører at tjenesten stopper eller er utilgjengelig for Kunden eller ikke kan benyttes av Kunden som avtalt |
| | B | Alvorlig | Feil eller andre forhold ved tjenesten som medfører at én eller flere viktige funksjoner stopper, er utilgjengelig for Kunden eller ikke kan benyttes av Kunden som avtalt |
| | C | Mindre alvorlig | Feil eller andre forhold ved tjenesten som medfører at én eller flere mindre viktige funksjoner stopper, er utilgjengelige for Kunden eller ikke kan benyttes av Kunden som avtalt |

I det følgende har Kunden beskrevet noen overordnede krav og behov som skal ivaretas av en service-/tjenestenivåavtale som er på det nivået og har de tjenester som Leverandøren mener best dekker Kundens behov.

| Nr | Krav | Krav type (A/B), ref. Bilag 1 | Kriterie (T1–T5), ref. Bilag 1 | Beskrivelse | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|---|-------------------------------|--------------------------------|--|-------------------|
| 16.1.1 | Det skal inngås en service-/ tjenestenivåavtale basert på en standardavtale fra Leverandøren. | A | | Leverandøren skal bekrefte at kravet er oppfylt. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 16.1.2 | Leverandørens tilbudte service-/ tjenestenivå bør inkludere tjenester som dekker Kundens virksomhet og behov på en formålstjenlig måte. | B | T4 | Leverandøren bes beskrive hovedelementer i den tilbudte service-/ tjenestenivåavtalen. Service- og tjenestenivåavtalen skal vedlegges tilbudet. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

Brukerstøtte og support

| Nr | Krav | Krav type (A/B) | Kriterie (T1–T5) | Beskrivelse | Oppfylles Ja/ Nei |
|--------|--|-----------------|------------------|---|-------------------|
| 16.2.1 | Leverandøren bør ha et kompetent brukerstøtte- og supportapparat med tilstrekkelig kapasitet for Kunden. | B | T4 | Beskriv brukerstøtte- og supportapparat: <ul style="list-style-type: none"> • Tilgjengelighet • Antall faste supportmedarbeidere • Gjennomsnittlig svartid • Gjennomsnittlig løsningsstid • Support-kanaler; eksempelvis epost, tlf mm | <sett inn> |

| Nr | Krav | Krav type (A/B) | Kriterie (T1-T5) | Beskrivelse | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|---|-----------------|------------------|--|-------------------|
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 16.2.2 | Brukerstøtte og support bør være inkludert i årlig pris for løsningen og tjenesten. | B | T4 | Leverandøren bes beskrive prismodellen for brukerstøtte og support. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 16.2.3 | Det bør ikke være begrensninger tilknyttet henvendelser til Leverandørens brukerstøtte og support | B | T4 | Leverandøren bes beskrive om det er noen begrensninger i hva Kunden ber om brukerstøtte/ support på og hvem fra Kunden som kan kontakte Leverandørens brukerstøtte og support. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 16.2.4 | Normal tilgjengelighetsperiode for brukerstøtte og support bør minimum være virkedager fra kl. 08:00-16:00. | B | T4 | Leverandøren bes beskrive sin tilgjengelighetsperiode for brukerstøtte og support av løsningen. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 16.2.5 | Ved ekstraordinære og kritiske situasjoner som berører Kunden, bør Leverandøren levere utvidet tilgang på brukerstøtte og support, både når det gjelder tilgjengelighets-perioder, økt kapasitet og raskere responstider. | B | T4 | Leverandøren bes beskrive hvordan supportorganisasjon og bemanning vil yte utvidede supporttjenester til Kunden i ekstraordinære og kritiske situasjoner. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

Feilretting

Løsningen skal være robust og eventuelle feil skal rettes innen avtalt tid.

Når kunden oppdager feil eller mangler ved leveransen, skal disse rapporteres til Leverandøren med kategori. Ved feilmelding foretar Kunden selv kategorisering av feil innenfor de kategorier som er gitt i de alminnelige kontraktsvilkårene.

| Nr | Krav | Krav type (A/B) | Kriterie (T1–T5) | Beskrivelse | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|---|-----------------|------------------|--|-------------------|
| 16.3.1 | Leverandøren bør ha en tjenestenivåavtale (SLA) for håndtering av feil på tjenesten. | B | T4 | Leverandøren bes beskrive tilbudt tjenestenivåavtale (SLA) for håndtering av feil på tjenesten. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 16.3.2 | Feil eller endringer som oppstår hos en underleverandør /tredjepart skal meldes Kunden. | A | | Leverandøren bes beskrive hvordan eventuelle feil eller endringer som oppstår hos en underleverandør eller tredjepart håndteres. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 16.3.3 | Leverandøren bør ikke kunne endre kategoriseringen fra feil til endringsønske uten Kundens samtykke. | B | T4 | Beskriv rutiner for mottak, behandling og retting av feil. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 16.3.4 | Feilretting bør påbegynnes uten ugrunnet opphold, sett i forhold til alvorlighetsgrad / feilkategori. | B | T4 | Beskriv responstid og tid for påbegynt feilretting etter kategorisering for håndtering av type feil (kritikalitet A, B og C). | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

| Nr | Krav | Krav type (A/B) | Kriterie (T1–T5) | Beskrivelse | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|--|-----------------|------------------|--|-------------------|
| 16.3.5 | Leverandøren bør ha gode rutiner for å informere Kunden om kjente feil. | B | T4 | Beskriv hvordan Leverandøren informerer om hvordan og når feilen er tenkt løst samt informasjon om eventuelle midlertidige løsninger. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 16.3.6 | Det skal utarbeides avviksrapporter ved brudd på SLA ved håndtering av feil. | A | | | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 16.3.7 | Leverandør bes beskrive rapportering av avvik. | B | T4 | Avviksrapporten skal minimum inneholde: - Årsak til avviket - Konsekvenser av avviket - Vurdering av mulige tiltak, beskrivelse av vurderinger gjort i forhold til tiltak - Plan for implementering av besluttede tiltak - Vurdering av sammenheng med evt. tidligere avvik | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 16.3.8 | Kunden bør kompenseres ved brudd på SLA. | B | T4 | Leverandøren bes beskrive hvilken kompensasjon Kunden får ved brudd på tjenestenivå. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

Oppetid og tilgjengelighet

| Nr | Krav | Krav type (A/B) | Kriterie (T1–T5) | Beskrivelse | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|--|-----------------|------------------|---|-------------------|
| 16.4.1 | Leverandøren bør garantere en høy oppetid og tilgjengelighet på tjenesten. | B | T4 | Beskriv garantert oppetid og tilgjengelighet. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 16.4.2 | Leverandør tilbyr løsning som ivaretar kundens behov for kontroll. | B | T4 | Leverandør bes angi hvor hyppig data oppdateres og hvor komplette data er i løsningen til enhver tid. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 16.4.3 | Ved brudd på tilgjengelighetsgarantien reduseres betalingsplikten forholdsmessig etter omfang, skyld og avbruddstid. Dette gjelder også underliggende applikasjoner som systemet eventuelt er avhengig av. Forholdsmessig prisavslag ved brudd på tilgjengelighetsgarantien skal reguleres av dette bilag. | B | T4 | Beskriv det forholdsmessige prisavslaget. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

Nye versjoner

| Nr | Krav | Krav type (A/B) | Kriterie (T1–T5) | Beskrivelse | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|---|-----------------|------------------|---|-------------------|
| 16.5.1 | Nye versjoner av programvare tilknyttet tjenesten skal være inkludert i avtalen. | A | | Leverandøren skal bekrefte at kravet oppfylles. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 16.5.2 | Når nye versjoner av programmer er utgitt, skal Leverandøren tilgjengeliggjøre disse etter nærmere avtale med Kunden. | A | | Leverandøren skal bekrefte at kravet oppfylles. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 16.5.3 | Aktuelle funksjoner skal være ferdig utviklet og testet internt hos Leverandør før tilgjengeliggjøring til Kunden. | A | | Leverandøren skal bekrefte at kravet oppfylles. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 16.5.4 | Løsningen bør til enhver tid være kompatibel med eksisterende versjoner av annen eller tredjeparts programvare den er integrert med. | B | T5 | Leverandøren bes beskrive hvordan Kundens behov vedr kompatibilitet oppfylles. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 16.5.5 | Dersom nye versjoner krever endringer i teknisk infrastruktur eller 3.partsverktøy, bør dette varsles Kunden i god tid, og endringene skal beskrives. | B | T5 | Leverandøren bes beskrive hvordan tilfredsstillende og rettidig varsling og beskrivelser til Kunden sikres. | <sett inn> |

| Nr | Krav | Krav type (A/B) | Kriterie (T1–T5) | Beskrivelse | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|--|--------------------|---------------------|--|----------------------|
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 16.5.6 | Kunden ønsker mulighet til å påvirke utviklingen av løsningen. | B | T5 | Leverandøren bes beskrive rutiner og metoder som benyttes ved endringer og videreutvikling av løsningen. Leverandøren bes også beskrive hvordan kundens behov for å påvirke endringer og videreutvikling av funksjonalitet blir ivaretatt. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |



Anskaffelse av systemstøtteverktøy for e-læring

Saksnr. 21/03478

SSA-L Bilag 5 – Administrative bestemmelser

Innhold

| | |
|--|---|
| Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter | 3 |
| Underleverandører og tredjepart..... | 6 |
| Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger | 6 |
| Avtalens punkt 11.2 Lønns- og arbeidsvilkår..... | 7 |
| Avtalens punkt 3.1 Samarbeid | 7 |
| Eskalering | 8 |

Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter

Bemyndigede representanter for partene er angitt nederst på signaturforsiden.

Leverandør skal i dette bilag beskrive leveranseorganisasjonen som forespeiles. Beskrivelsen skal omfatte planlagte organisering og bemanning av prosjektet, samt medvirkning fra kunden, ved å svare på de krav og tema som er angitt i det følgende:

| Nr | Krav | Krav type (A / B), ref. Bilag 1 | Kriterie (T1-T5), ref. Bilag 1 | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|---|---------------------------------------|---|---|----------------------|
| 15.1 | Leverandørens planlagte organisering og bemanning av prosjektet Leverandøren bør organisere og bemanne sitt prosjekt på en måte som er tilpasset Kundens virksomhet, og som sikrer kvalitet og rettidighet i avtalte aktiviteter og leveranser. | B | T4 | Leverandøren bes beskrive sin planlagte organisering og bemanning av prosjektet. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 15.2 | Leverandørens personell i prosjektet Leverandøren bør bemanne sitt prosjekt med kompetent personell som har erfaring fra sammenlignbare oppdrag. | B | T4 | Leverandøren bes vedlegge CV for sitt personell i prosjektgjennomføringen, og tydelig angi hvilke roller de ulike personer er tiltenkt i prosjektet. For prosjektleder og nøkkelpersonell skal det oppgis en personlig referanse for hver av dem fra et relevant oppdrag. Kunden har rett til å kontakte referansepersonene for tilbakemelding knyttet til kompetanse og personlig egnethet. | <sett inn> |

| Nr | Krav | Krav type (A / B), ref. Bilag 1 | Kriterie (T1-T5), ref. Bilag 1 | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|---|---------------------------------------|---|--|----------------------|
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 15.3 | Begrensninger på bytte av personell Skifte av prosjektpersonell hos Leverandøren skal godkjennes av Kunden. Godkjennelse kan ikke nektes uten saklig grunn. Ved bytte av personell som skyldes Leverandøren, bærer Leverandøren kostnadene ved kompetanseoverføring til nytt personell. Det bør være en periode på minimum 14 dager overlapp mellom utgående og innkommende ressurs, og bare timeforbruk for den ene kan belastes kunden i denne perioden. | A | | Leverandøren skal bekrefte at dette kravet er akseptert, alternativt beskrive et justert forslag til bestemmelse som gir Kunden en god trygghet for kontinuitet på Leverandørens personell i prosjektet. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |
| 15.4 | Kundens oppgaver i prosjektet Leverandøren bør tydeliggjøre sine forventninger og evt. forutsetninger til Kundens oppgaver og medvirkning i prosjektet. | B | T4 | Leverandøren bes beskrive hvilke oppgaver Kunden skal utføre i prosjektgjennomføringen, samt hvilke forventninger, og evt. forutsetninger, som stilles til medvirkning fra Kundens side for å bidra til en vellykket etablering og innføring av løsningen. | <sett inn> |

| Nr | Krav | Krav type (A / B), ref. Bilag 1 | Kriterie (T1-T5), ref. Bilag 1 | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|------|---------------------------------------|---|---------|----------------------|
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

| Rolle | Navn, e-post og telefonnummer | | Kompetansenivå/ stillingskategori |
|-------|-------------------------------|------------|-----------------------------------|
| Rolle | Navn: | <sett inn> | <sett inn> |
| | E-post: | <sett inn> | <sett inn> |
| | Telefon: | <sett inn> | <sett inn> |
| Rolle | Navn: | <sett inn> | <sett inn> |
| | E-post: | <sett inn> | <sett inn> |
| | Telefon: | <sett inn> | <sett inn> |
| Rolle | Navn: | <sett inn> | <sett inn> |
| | E-post: | <sett inn> | <sett inn> |
| | Telefon: | <sett inn> | <sett inn> |
| Rolle | Navn: | <sett inn> | <sett inn> |
| | E-post: | <sett inn> | <sett inn> |
| | Telefon: | <sett inn> | <sett inn> |

<Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her.>

Underleverandører og tredjepart

Nedenfor oppgis underleverandører, inkludert tredjeparter, som er godkjent av Kunden for utførelse av leveranser under avtalen.

Leverandøren er Kundens kontraktspart og kommunikasjonspartner i samarbeidet. Underleverandører og eventuelle tredjepartsleverandører må håndteres direkte av Leverandøren selv, dersom ikke annet er eksplisitt avtalt med Kunden i forkant.

Leverandørens besvarelse:

| Underleverandør/ tredjepart | Leveranseområde/ roller |
|-----------------------------|-------------------------|
| < Sett inn > | < Sett inn > |

Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

Dersom Kunden godkjenner at personopplysninger behandles av Leverandørens underleverandør(er), skal navnene på underleverandør(er) fremkomme her.

<Fylles eventuelt ut før kontraktsinngåelse>

Avtalens punkt 11.2 Lønns- og arbeidsvilkår

Dersom det foreligger allmenngjort tariffavtale eller landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje kontrakten gjelder skal dokumentasjon av Leverandørens oppfyllelse av forpliktelser som nevnt i avtalens punkt 11.2 (Lønns- og arbeidsvilkår) fremkomme her.

Dokumentasjonen kan bestå av en egenerklæring eller en tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Leverandørens og eventuelle underleverandørers forpliktelser.

Avtalens punkt 3.1 Samarbeid

Møte mellom partene skal finne sted ved behov og på forespørsel fra en av partene for å sikre gjennomføring av intensjonene i kontrakten.

Leverandør skal i dette bilag beskrive modell for samhandling, inkludert svare på de krav og tema som er angitt i det følgende:

| Nr | Krav | Krav type (A / B), ref. Bilag 1 | Kriterie (T1- T5), ref. Bilag 1 | Beskriv | Oppfylles Ja/ Nei |
|--|---|---------------------------------|---------------------------------|---|-------------------|
| 15.5 | Leverandøren bør sikre god samhandling med og involvering av Kunden i avtaleperioden. | B | T5 | Leverandøren bes beskrive Leverandørens samhandlingsmodell eller forslag til slik modell. | <sett inn> |
| Svar: <Leverandørs utfyllende besvarelse / beskrivelser kan settes inn her> | | | | | |

Eskalering

Ved behov for eskaleringspunkt skal følgende matrise følges:

Leverandørs eskaleringsmatrise <Fylles ut før kontraktsignering>:

| | Navn | Rolle | Telefon | E-post |
|--|------|-------|---------|--------|
| | | | | |
| | | | | |

Kundens eskaleringsmatrise <Fylles ut før kontraktsignering>:

| | Navn | Rolle | Telefon | E-post |
|--|------|-------|---------|--------|
| | | | | |
| | | | | |



Anskaffelse av systemstøtteverktøy for e-læring

Saksnr. 21/03478

SSA-L Bilag 6 – Samlet pris og prisbestemmelser

Innhold

| | | |
|----|--|---|
| 1 | Innledning | 3 |
| 2 | Etablering | 3 |
| 3 | Lisenspris..... | 4 |
| 4 | Vedlikehold og support | 4 |
| 5 | Tilleggsutvikling | 4 |
| 6 | Opplæring..... | 5 |
| 7 | Dokumentasjon | 5 |
| 8 | Opsjon - Integrasjon (skal ikke evalueres) | 5 |
| 9 | Timepriser | 6 |
| 10 | Oppsummering priselementer | 6 |
| 11 | Fakturering og betaling | 7 |
| 12 | Prisregulering | 7 |

1 Innledning

Dette bilaget spesifiserer de samlede priser under avtalen.

Leverandøren skal i dette bilag oppgi et komplett pristilbud, med beskrivelse av hva som er lagt til grunn for de ulike priselementene. Leverandør er ansvarlig for å ha priset alle elementer som er nødvendig for å oppfylle kravene til løsning i "Del II SSA-L Bilag 1 Kundens kravspesifikasjon" og leverandørs tilbudte løsning beskrevet i "Del II SSA-L Bilag 2 Leverandørens beskrivelse av tjenesten".

Kunden forbeholder seg retten til å foreta endringer og presiseringer av prisskjemaet i løpet av avklaringene og forhandlingene. Dersom Kundens skjønn gir at slike endringer bidrar til å fremme en mer effektiv konkurranse mellom tilbyderne, eller det er nødvendig for å sikre forutberegnelighet som legger til rette for god oppfølging i avtaleperioden.

Bilaget spesifiserer de samlede priser under avtalen og omfatter:

- Etablering
- Lisenspris
- Vedlikehold og support
- Tilleggsutvikling
- Opplæring
- Dokumentasjon
- Opsjon - Integrasjon
- Timepriser

2 Etablering

Leverandøren oppgir prisestimat for etableringen av løsningen. Prisestimatet må dekke alle aktiviteter som Leverandøren har beskrevet i "Del II SSA-L Bilag 3 Plan for etableringsfasen".

Leverandøren bes angi forutsetningene som er lagt til grunn for utarbeidelse av prisestimatet.

Leverandøren er ansvarlig for å ha priset inn alle aktiviteter for å etablere løsningen inkludert, men ikke begrenset til; all konfigurering, koordinering, testing, rapportering, administrasjon, re-planlegging, møter og reise før leveranse av hvert funksjonsområde.

Ved avtalesignering skal Leverandør og Kunde være omforent om omfanget på løsning som skal leveres, eller omfattes som opsjon på avtalen.

3 Lisenspris

Leverandør bes beskrive sin modell for lisensiering. Per ansatt, per bruker eller samtidige bruker, per rolle etc.

<Leverandørs beskrivelse av sin modell for lisensiering settes inn her>

Leverandøren oppgir lisenspris i henhold til beskrevet modell for lisensiering over, for det antall lisenser/brukere som er angitt under pkt. 3 "Omfang" i "Del II SSA-L Bilag 1 Kundens kravspesifikasjon". Type brukere og anslått volum benyttes til evalueringsformål, men representerer ingen forpliktelse for kjøp.

Lisensprisen skal dekke bruksrett, vedlikehold, support og drift av programvaren. Det må tydelig fremkomme alle prislelementer som inngår i lisensprisen og all programvare som inngår i lisensen skal fremgå av "Del II SSA-L Bilag 2 Leverandørens beskrivelse av tjenesten".

Det skal fremkomme lisenspris per mnd. (måned), i en avtaleperiode på minimum 48 mnd.

<Leverandørs lisenspris settes inn her>

4 Vedlikehold og support

Leverandør bes beskrive eventuelle tilleggskostnader per mnd. knyttet til support og vedlikehold utover mnd. lisenskostnader.

<Leverandørs beskrivelse av eventuelle tilleggskostnader settes inn her>

5 Tilleggsutvikling

Leverandør må beskrive hvilke av de angitte kravene i "Del II SSA-L Bilag 1 Kundens kravspesifikasjon" som eventuelt ikke dekkes av standard leveranse. Det skal fremkomme hva som er utvikling og som eventuelt blir fakturert i tillegg til oppgitte lisenspriser.

<Leverandørs beskrivelse av behov for tilleggsutvikling settes inn her>

6 Opplæring

Leverandør skal her oppgi samlet pris på nødvendig opplæring, med spesifisering av målgruppe som opplæringen retter seg mot. Hvis opplæring inngår som en del av etableringskostnaden må det tydelig fremkomme under pkt. 2 *Etablering*. I så tilfelle bes Leverandør spesifisere pris på kurs ved behov for ytterligere opplæring i avtaleperioden.

<Leverandørs beskrivelse av behov for tilleggsutvikling settes inn her>

Norsk helsenett forbeholder seg retten til å definere hvilken opplæring som omfattes av endelig tilbud.

7 Dokumentasjon

Leverandøren skal her oppgi eventuell pris på dokumentasjon som ikke er inkludert i innføringen/etableringen.

<Leverandørs besvarelse settes inn her>

8 Opsjon - Integrasjon (skal ikke evalueres)

Leverandøren bes ut fra sin erfaring/ beste praksis beskrive prismekanismer for arbeid tilknyttet integrasjoner – fast pris per integrasjon, løpende timepris o.l..

<Leverandørs besvarelse settes inn her>

Aktuelle integrasjoner kan være tilknyttet Azure/ AD, M365, HR-løsning.

Ved avtalesignering skal Leverandør og Kunde være omforent om hvilke integrasjoner som skal leveres, eller omfattes som opsjon på avtalen.

9 Timepriser

Leverandør bes angi timepriser for bistand knyttet til leveranse av tilleggstjenester i avtaleperioden. Timepriser for kompetanseområder fremgår av tabellen nedenfor. Overtidstillegg aksepteres ikke.

Eventuelt endringsarbeid skal basere seg på disse enhetsprisene. Prisene angis inkl. mva .

| Kompetansekategori | Timepris | Kommentar |
|--------------------------|------------|-----------|
| Prosjektleder | <sett inn> | |
| Konsulent | <sett inn> | |
| Opplæring | <sett inn> | |
| Gjennomsnittpris* | | |

* For evalueringsformål beregnes en gjennomsnittpris for oppgitte ressurser og et antatt uttak av 200 konsulenttimer over en avtaleperiode på 48 mnd. Kunden har ingen kjøpsforpliktelse.

10 Oppsummering priselementer

Med utgangspunkt i priselementene ovenfor bes Leverandøren legge inn sum for priselementene som fremgår i tabellen nedenfor.

| Priselement | Antall | Priser i NOK eks. mva |
|---|--------|-----------------------|
| Sum estimat etablering | 1 | <sett inn> |
| Sum for lisenser pr. mnd. | 48 | <sett inn> |
| Sum tilleggskostnader knyttet til support og vedlikehold pr. mnd. | 48 | <sett inn> |
| Sum tilleggsutvikling som ikke dekkes av standard leveranse | 1 | <sett inn> |
| Sum opplæring | 1 | <sett inn> |
| Sum dokumentasjon som ikke er inkludert i etableringen | 1 | <sett inn> |
| Integrasjoner | | |
| Sum timepriser | 200 | <sett inn> |
| Samlet pris (totalsum) for alle priselementer | | <sett inn> |

11 Fakturering og betaling

Lisens og etablering av løsning skal betales etter godkjenning, etter avtalens bestemmelser.

Alle tilleggstjenester faktureres etterskuddsvis pr måned med 30 dagers betalingsfrist. Fakturagebyr aksepteres ikke.

Faktura som ikke er korrekt utstedt vil ikke bli betalt. Kunden plikter å orientere Leverandøren skriftlig om dette, hvorpå fakturaen krediteres og ny faktura utstedes.

12 Prisregulering

Regulering av pris skjer etter de alminnelige avtalebestemmelsene i SSA-L.
Første prisregulering skjer per 1. januar 2024.



Anskaffelse av systemstøtteverktøy for e-læring

Saksnr. 21/03478

SSA-L Bilag 7 – Endringer i den generelle avtaleteksten

Innhold

| | |
|---|---|
| Innledning..... | 3 |
| Leverandørs endringer til den generelle avtaleteksten | 3 |

Innledning

<Tekst i klammer slettes og erstattes av Leverandørens besvarelse.>

Leverandørs endringer til den generelle avtaleteksten

<Dersom tilbyder forutsetter endringer til den generelle avtaleteksten for sin leveranse, skal det fremkomme tydelig med henvisning og hva som er endret.>

| Henvisning til avtalens punkt og evt. avsnitt | Erstattes med |
|---|---------------------------------|
| | <Ny formulering/tekst må angis> |
| | |
| | |
| | |



Anskaffelse av systemstøtteverktøy for e-læring

Saksnr. 21/03478

SSA-L Bilag 8 - Endringer av avtalen etter avtaleinngåelsen

Innhold

| | |
|----------------------|---|
| Innledning..... | 3 |
| Endringskatalog..... | 3 |

Innledning

Dersom Kunden og Leverandøren har kommet til enighet om en endringsavtale (både i forhold til innhold, eventuelt endring i vederlag og endring i tidsplan), skal endringen (innhold, justert vederlag og justert tidsplan) fremkomme her.

Hver endring skal være underskrevet av bemyndiget representant for partene.

Endringskatalog

| Endringsnummer | Beskrivelse av endringen samt eventuell vederlagsjustering og justering av tidsplan | Ikraftsettelsesdato |
|-----------------------|--|----------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



Anskaffelse av systemstøtteverktøy for e-læring

Saksnr. 21/03478

SSA-L Bilag 9 - Vilkår for Kundens tilgang og bruk av
tredjepartsleverandør

Innhold

| | |
|-----------------------------|---|
| Innledning..... | 3 |
| Tredjepartsleveranser | 3 |

Innledning

I den grad tredjepartsleveranser er inkludert i tjenestene fra Leverandøren, skal kopi av vilkårene for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveransene være vedlagt her. Alternativt kan Leverandøren angi en lenke til vilkårene her. Vilråene er bindende for Kunden. I en anskaffelse kan vilkårene gjøres til gjenstand for evaluering.

Tredjepartsleveranser

| Tredjepart | Kort beskrivelse av tjenesten som leveres fra tredjepart | Referanse til vilkår som er bindende for kunden (<i>kan være en lenke</i>) |
|-------------------|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |