



Telefoniløsning for Helseforvaltningen
Saksnr 22/00902

SSA-V Bilag 1 Kundens kravspesifikasjon

Innholdsfortegnelse

1.	Innledning	3
1.1	Oppdragsgiver	3
1.2	Avtalens formål	3
1.3	Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang	3
2.	Kravspesifikasjon	5
2.1	Kravtyper	5
2.2	Generelle Krav til vedlikehold	6
2.3	Krav til kontaktsenter	8
2.4	Krav til Telefonsentral	10
2.5	Krav til sentralbord	11
2.6	Avtalens punkt 2.1.2 Samhandlingsplan	11
2.7	Avtalens punkt 2.2.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten	11
2.8	Avtalens punkt 2.2.3 Oppdatering av dokumentasjon	11
2.9	Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte	12
2.10	Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettelser mv.	12
2.11	Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjoner	12
2.12	Avtalens punkt 2.2.8 Ytterligere utvikling	12
2.13	Avtalens punkt 9.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt	12
2.14	Avtalens punkt 9.2 Informasjonssikkerhet	12
2.15	Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger	12
2.16	Avtalens punkt 11.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebot	12

1. Innledning

1.1 Oppdragsgiver

Oppdragsgiver for denne avtalen er Norsk helsenett SF.

Norsk helsenett SF er et statsforetak, eid av Helse- og omsorgsdepartementet. Vår oppgave er å utvikle, forvalte og drifte nasjonale e-helseløsninger og infrastruktur. Vi sørger for sikker og effektiv samhandling mellom aktørene i helse- og omsorgstjenesten. Vi har ansvaret for nasjonale e-helsetjenester som e-resept, helsenorge.no, Kjernejournal og grunndata. Fra 2017 leverer vi også tjenester innen IKT, anskaffelser og arkiv til virksomheter i den sentrale helseforvaltningen.

Kundeporteføljen omfatter 12 virksomheter i den sentrale helseforvaltningen, helseforetakene, de private sykehusene, kommunene, fastlegene, tannleger og en rekke andre helseaktører og tredjepartsleverandører.

Foretaket har hovedkontor i Trondheim, med avdelingskontor i Tromsø, Oslo, Bergen og Svalbard. Norsk helsenett SF har i dag rundt 850 ansatte. Du kan lese mer om Norsk helsenett SF og tjenestene våre på www.nhn.no

1.2 Avtalens formål

NHN skal etablere en felles konsolidert Telefoniplattform for hele helseforvaltningen. Telefoniplattformen vil bestå av Kontaktsenter, Telefonsentral, Sentralbord og diverse integrasjoner. Oppdragsgiver ønsker å inngå en langsiktig avtale med en fremtidsrettet leverandør som har evne til å forstå vår virksomhet og våre behov, samt kompetanse og kapasitet til å bidra til at vi når våre mål.

Løsningen skal etableres i NHN sine datasentre og skal helt eller delvis kunne konsumeres av virksomhetene i Helseforvaltningen (se kap. 1.3.1) utfra de enkelte virksomhetenes behov. Det er derfor behov for en fleksibel prismodell som kan skaleres opp og ned basert på konsum av de enkelte tjenestene.

Denne avtalen omhandler vedlikehold av Telefoniplattformen.

1.3 Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Avtalens omfang inneholder alle elementer til en komplett telefoniplattform:

- Forvaltning og vedlikehold av Telefoniplattformen
- Etablering av nye konsumenter på Telefoniplattformen eller på komponenter innenfor Telefoniplattformen.

Avtalen vil ikke omfatte:

- Anskaffelse av Microsoft Teamlisenser
- Trafikkavtale på mobil og fasttelefon
- Mobiltelefoner
- Intel baserte maskinvare til løsningen

- Intelbaserte servere
- VMware lisenser
- Microsoft lisenser
- Nettverkskomponenter

1.3.1 Konsumenter av telefoniplattformen

Virksomhetene som skal kunne konsumere tjenestene er:

- Norsk helsenett SF
- Direktoratet for e-helse
- Helsedirektoratet
- Folkehelseinstituttet
- Statens legemiddelverk
- HELFO
- Norsk pasientskade erstatning
- Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten
- Helsetilsynet
- Direktoratet for strålevern og atomsikkerhet
- Pasient- og brukerombudet
- Bioteknologirådet
- Statens undersøkelseskomisjon for helse- og omsorgstjenesten
- Eldreombudet

Ved utlysningstidspunktet vil følgende Konsumenter være omfattet av avtalen:

- Folkehelseinstituttet
- Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten

1.3.2 Avtalevilkår

For kjøp, etablering og implementering av løsningen benyttes statens standardavtale for utvikling og tilpasning (SSA-T). Når løsningen er etablert og godkjent benyttes statens standardavtale for vedlikehold (SSA-V – denne avtale) som avtalevilkår for å regulere det videre avtaleforholdet.

1.3.3 Avtalens verdi

Det er stor usikkerhet knyttet til konsum av tjenestene som etableres, og det er derfor stor usikkerhet knyttet til avtalenes verdi.

Tilknyttede tilpasningsavtale (SSA-T) verdi er, basert på Oppdragsgivers estimer, forventet å være 2 - 5MNOK eks. mva. for kjøp og implementering/etablering.

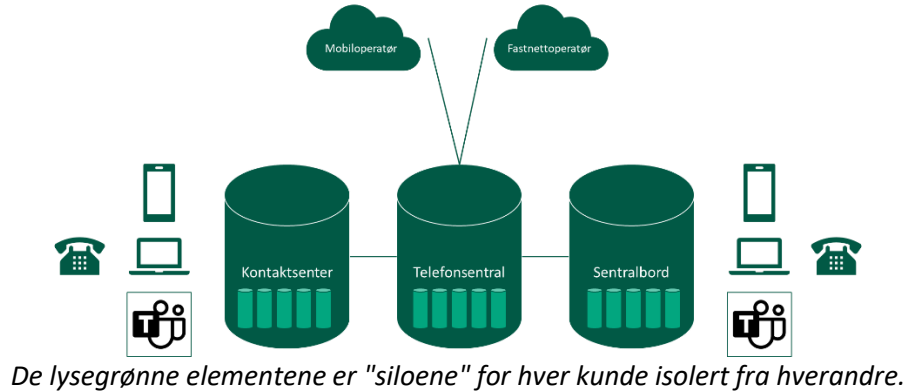
Denne vedlikeholdsavtale (SSA-V) verdi er, basert på Oppdragsgivers estimer, forventet å være 8-15MNOK eks. mva. for vedlikehold av Telefoniplattformen.

Samlet verdi på avtalene er, basert på Oppdragsgivers estimer, forventet å være 10-20MNOK eks. mva. for kjøp, implementering/etablering og vedlikehold.

Estimatene er gjort etter beste skjønn på utlysningstidspunktet og vil ikke være bindende for oppdragsgiver.

1.3.4 Skissert løsning

Løsningen skal etableres i Norsk helsenett SF sine datasenter og være en "felles" løsning for Helseforvaltningen. Selv om løsningen er felles må løsningen inneha sikkerhetsmekanismer som skiller de forskjellige etatene i helseforvaltningen fra hverandre slik at de ikke får tilgang til hverandres data. Norsk helsenett SF har utarbeidet følgende overordnet design:



Løsningen blir for Norsk helsenett sine kunder en privat skytjeneste hvor hver kunde vil ha sin egen tennent.

2. Kravspesifikasjon

2.1 Kravtyper

Alle kundens krav er oppstilt i dette bilaget. Leverandøren skal, i all hovedsak, besvare kravene i SSA-T bilag 2, med mindre kravet eksplisitt henviser svaret til et annet bilag.

Kravene er oppstilt med følgende kravtyper

Kravtype	Beskrivelse
Obligatorisk	Leverandøren skal kun svare Ja/Nei på disse kravene, og dermed akseptere kravet i sin helhet uten å kommentere. Hvis Leverandøren svarer <i>Nei</i> på et obligatorisk krav, <u>vil</u> dette medføre avvisning. Ved svar <i>Delvis</i> på et obligatorisk krav <u>kan</u> dette medføre avvisning.
Må	Dette er et krav som Leverandøren må løse og i tillegg beskrive hvordan blir løst. For mange <i>Nei/Delvis</i> på Må krav <u>kan</u> være avvisningsgrunn.
Bør	Dette er krav som Leverandøren bør løse og i tillegg beskrive hvordan det blir løst. Her er det rom for å utarbeide tilpassede løsninger.
Opsjon	Dette er krav knyttet til løsninger som kunden kan ha behov for i avtaleperioden. Opsjoner kan utløses i implementeringen (SSA-T) eller i forvaltningsperioden (SSA-V). Leverandøren skal beskrive hvordan de løser kravet.

2.2 Generelle Krav til vedlikehold

Generelle krav – Vedlikehold		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
V-1	Leverandøren skal bekrefte at alle svar leverandøren oppgir er beskrevet utfyllende for å dekke Kundens behov og inkludert i prisene som er oppgitt i bilag 7. Dersom Leverandøren mener det er behov for tillegg for å levere på kravet skal dette beskrives spesifikt for hvert krav og pris for tillegget oppgis i bilag 7.	Obligatorisk
V-2	Kunden skal eie alle importerte data og data generert ved bruk av Telefoniplattformen, og skal ha fri tilgang til disse fra løsningen. Leverandøren kan ikke bruke Kundens data til annet enn vedlikeholdstjenester under denne.	Obligatorisk
V-3	Leverandøren skal bekrefte at alt personell som blir tilknyttet denne avtale må undertegne Kundens taushetserklæring og sikkerhetsinstruks. Kundens taushetserklæring og sikkerhetsinstruks er vedlagt konkurransebestemmelsene.	Obligatorisk
V-4	Leverandøren skal tilby standard vedlikehold av tjenesten. Tilbudt vedlikehold forventes å være tilsvarende det som er normalt i bransjen. Leverandøren bes om å fylle ut SSA-V bilag 2 med komplett beskrivelse av den tilbudte vedlikeholdstjenesten, samt fylle ut bilaget etter de instruksjoner som er gitt i bilaget.	Må
V-5	Leverandøren skal beskrive hvilket utstyr og programvare som vedlikeholdes under denne avtale. Leverandøren bes fylle ut SSA-V bilag 3 med en komplett oversikt over det utstyr og programvare som vedlikeholdes.	Må
V-6	Leverandøren skal være ansvarlig for migrering av nye Konsumenter inn i løsningen. Leverandøren bes fylle ut SSA-V bilag 4 etter de instruksjoner som er angitt i bilaget.	Må
V-7	Leverandøren skal tilby sin standard tjenestenivåavtale med standardiserte kompensasjoner. Leverandøren bes fylle ut SSA-V bilag 5 med sin standard tjenestenivåavtale med standardiserte kompensasjoner, samt fylle ut bilaget etter de instruksjoner som er gitt i bilaget.	Må
V-8	Leverandøren skal samhandle med Kunden på en god måte. Leverandøren bes fylle ut SSA-V bilag 6 etter de instruksjoner som er gitt i bilaget.	Må
V-9	Leverandøren skal ha en fleksibel prismodell for tjenestene og vedlikeholdstjenestene under denne avtale. Leverandøren bes fylle ut SSA-V bilag 7 etter de instruksjoner som er gitt i bilaget.	Må

Krav til dokumentasjon – Vedlikehold		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
V-10	Dokumentasjon skal utarbeides på norsk.	Obligatorisk
V-11	Telefoniplattformen skal være veldokumentert gjennom hele verdikjeden etter de standarder som forventes i bransjen. Leverandøren bes beskrive hvilken dokumentasjon som leveres med løsningen.	Må
V-12	Dokumentasjon skal holdes løpende oppdatert under hele løsningens levetid og tilgjengeliggjøres for Kunden når oppdatert.	Obligatorisk
V-13	All dokumentasjon skal leveres i elektronisk form. Kunden skal ha rett til å endre dokumentasjonen og distribuere den som Kunden selv ønsker innenfor Kundens organisasjon og til konsumentene av løsningen.	Obligatorisk

Krav til IKT sikkerhet og personvern – Vedlikehold		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
V-14	Leverandøren skal signere kundens databehandleravtale ved inngåelse av kontrakt. (Mal for kundens databehandleravtale ligger vedlagt konkurransebestemmelsene og vil utarbeides i samråd mellom Leverandør og Kunde etter avtaleinngåelse).	Obligatorisk
V-15	Leverandøren bør kunne rådgi Kunden i spørsmål vedrørende GDPR Leverandøren bes beskrive sin erfaring med rådgiving innenfor GDPR.	Bør
V-16	Leverandøren skal gjennom planlagte og systematiske tiltak sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet ved behandling av personopplysninger, jf. personopplysningslovens § 13. Personopplysninger skal behandles i henhold til GDPR. Leverandøren skal ha et veldokument informasjonssystem og dokumentasjon på sikkerhetstiltak. Dokumentasjonen skal på forespørsel være tilgjengelig for Kunden og dennes revisorer, samt for Datatilsynet og Personvernemnda.	Obligatorisk
V-17	Leverandøren skal bekrefte at denne ikke vil overlate personopplysninger til andre for lagring, bearbeidelse eller sletting uten dette er skriftlig avtalt med Kunden på forhånd.	Obligatorisk
V-18	Telefoniplattformen skal ha mulighet for fjernaksess for Leverandør. Ved bruk av fjernaksess til Telefoniplattformen skal nødvendige sikkerhetstiltak besørges. Leverandøren bes beskrive hvilke sikkerhetstiltak leverandøren har knyttet til fjernaksess, samt beskrive hvilke aktiviteter som logges.	Må

Krav til Teknisk løsning – Telefoniplattform som helhet		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
V-19	Leverandøren skal kunne bistå Kunden med bestilling av nødvendig kapasitet hos teleoperatører. Leverandøren bes beskrive hvordan denne yter slik bistand.	Må
V-20	Telefoniplattformen skal være skalerbar med hensyn til helseforvaltningens behov for ulike tjenester. Leverandøren bes om å beskrive hvordan skalerbarhet sikres, samt rutiner for å opp-/nedskalering av tjenestene.	Må

Opsjoner – Telefoniplattform som helhet		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
V-21	Telefoniplattformen bør støtte pakketering av programvare for installasjon på klienter. Leverandøren bes beskrive om dette støttes, samt funksjonalitet.	Opsjon
V-22	Telefoniplattformen bør ha mulighet for ekstern oppkobling for brukerne. Leverandøren bes beskrive funksjonalitet og hvordan slik ekstern oppkobling sikres.	Opsjon
V-23	Telefoniplattformen bør støtte integrasjon med mobiltelefoni slik at tilstedeværelsesinformasjon er tilgjengelig for brukere og kontaktsenter. Leverandøren bes beskrive løsningsforslag for en slik integrasjon.	Opsjon

2.3 Krav til kontaktsenter

Opsjoner - Kontaktsenter		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
V-24	Kontaktsenterløsningen bør støtte ventemusikk og/eller definert talemelding ved kø og når innringer settes på vent. Leverandøren bes beskrive funksjonalitet og hvordan dette løses og administreres. Leverandøren bes også oppgi eventuelle TONO avgifter knyttet til dette.	Opsjon

Opsjoner - Kontaktsenter		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
V-25	<p>Kontaktsenterløsningen bør kunne integreres mot flere av Konsumentenes Exchange-domener for henting av kalender- og kontaktinformasjon knyttet til de ansatte. Kalenderinformasjon fra Exchange bør kunne lastes automatisk inn i løsningen og være søkbar. Det bør være mulig å hente informasjon fra flere Exchange-domener inn i løsningen. Konsumentene har eller vil bli etablert i MS Office 365 skyløsning.</p> <p>Leverandøren bes beskrive integrasjon og hvordan dette kan løses.</p>	Opsjon
V-26	<p>Kontaktsenterløsningen bør støtte håndtering av innkommende chat-henvendelser og prioritere ift. Operatørens kompetanse, innsenders prioritet, årsak til henvendelse etc. Chat bør også kunne videresendes/overføres til kollega.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette kan implementeres på Kunden WEB side, via mobile enheter (app.), evt. andre plattformer. Leverandøren bes beskrive også hvordan dette vil fungere for kundene og brukere av løsningen.</p>	Opsjon
V-27	<p>Kontaktsenterløsningen bør ha mulighet for å integrere seg mot de mest kjente sosiale mediene.</p> <p>Leverandøren bes beskrive integrasjon.</p>	Opsjon
V-28	<p>Kontaktsenterløsningen bør støtte mottak av MMS bilder.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette støttes.</p>	Opsjon
V-29	<p>Kontaktsenterløsningen bør kunne integreres mot nødnett.</p> <p>Leverandøren bes beskrive integrasjon mot nødnett og hvilke funksjoner som vil være tilgjengelig.</p>	Opsjon
V-30	<p>Kontaktsenterløsningen bør inneha funksjonalitet for opptak av samtalen i henhold til GDPR. Ved fravalgt opptak så bør løsningen støtte start av opptak mens samtalen pågår ved ukurante samtaler.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Opsjon
V-31	<p>Kontaktsenterløsningen bør inneha funksjonalitet som gir Innringere i kø opplysning om hvilket nummer de er i køen og/eller estimert ventetid.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Opsjon
V-32	<p>Kontaktsenterløsningen bør inneha funksjonalitet for ulike varianter av dialer-funksjonalitet slik at man får effektiv håndtering av utgående telefonsamtaler.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvilke dialer-funksjonalitet som støttes.</p>	Opsjon

Opsjoner - Kontaktsenter		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
V-33	<p>Kontaktsenterløsningen bør støtte utsendelse av SMS direkte til inntastet telefonnummer i brukergrensesnittet med følgende funksjonalitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • utsendelse av SMS direkte til definert gruppe av telefonnummer i brukergrensesnittet. • enkel opprettelse/utsendelse av gruppe-SMS basert på valgte kriterier i løsningen (for eksempel angitt kundenummer serie, alle som har ringt til Servicesenter i egendefinert periode etc.) • loggføring av tidspunkt, telefonnummer og innhold for alle SMS-utsendelser • enkel import av telefonnummer fra fil (csv, Excel, e.l.) eller direkte fra database for masseutsendelse av SMS. <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Opsjon

2.4 Krav til Telefonsentral

Generelle krav - Telefonsentral		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
V-34	Det skal leveres telefonapparater (SIP) med egne telefonnummer og DID innvalg	Må
V-35	<p>Leverandøren skal tilby 3 forskjellige fastapparater:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enkelt apparat • Standard apparat • Avansert apparat <p>Leverandøren bes beskrive hvilke funksjoner hvert enkelt apparat har.</p>	Må

Opsjoner - Telefonsentral		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
V-36	<p>Telefonsentralløsningen bør ha støtte for talepostkasse.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet</p>	Opsjon
V-37	<p>Telefonsentralløsningen bør kunne integreres mot Nødnett.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan en integrasjon kan gjøres og hvilke funksjoner som vil være tilgjengelig.</p>	Opsjon

2.5 Krav til sentralbord

Opsjoner - Sentralbord		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
V-38	Sentralbordløsningen bør inneha funksjonalitet for opptak av samtalen i henhold til GDPR. Ved fravalgt opptak så bør løsningen støtte start av opptak mens samtalen pågår ved ukurante samtaler. Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.	Opsjon
V-39	Sentralbordløsningen bør ha støtte for oppslag mot eksterne telefonkataloger. Leverandøren bes beskrive hvilke løsninger som er best i henhold til kvalitet og pris.	Opsjon

2.6 Avtalens punkt 2.1.2 Samhandlingsplan

Leverandøren bes i bilag 6 om å oppgi en samhandlingsplan for samhandlingen mellom Kunde og Leverandør.

2.7 Avtalens punkt 2.2.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten

Kunden samlede målbildet for leveransen av vedlikeholdstjenesten er beskrevet kapittel 1 og i ovenstående kravtabeller, samt i tilknyttede SSA-T. En god målildebeskrivelse vil gi Kunden handlingsrom for ytterligere videreutvikling og kompletteringskjøp jf. avtalens punkt 2.2.8 og 2.2.9.

Leverandøren skal levere vedlikeholdstjeneste på det utstyr og/eller programvare som er beskrevet i bilag 3.

Leverandøren skal levere vedlikeholdstjeneste som beskrevet i bilag 5 med det tjenestenivå som er angitt i bilag 5.

Vedlikeholdstjenesten skal omfatte:

- Korrigering av innrapporterte feil (korrektivt vedlikehold)
- Finne og rette potensielle feil før de oppstår (preventivt vedlikehold)

Tjenesten skal også omfatte:

- Endringer for å møte endrede krav til programvaren og/eller systemer programvaren samvirker med (adaptivt vedlikehold)
- Endringer for å øke eksempelvis ytelse, vedlikeholdbarhet, brukervennlighet etc. (perfektivt vedlikehold)

2.8 Avtalens punkt 2.2.3 Oppdatering av dokumentasjon

I den utstrekning utført vedlikehold har betydning for innholdet i tilknyttet dokumentasjon, skal oppdateringer til dokumentasjonen gjøres tilgjengelig for Kunden.

2.9 Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte

Leverandøren skal beskrive sin brukerstøttetjeneste i bilag 6.

Leverandøren skal i bilag 6 stille eventuelle krav om hvilke brukere eller brukergrupper hos Kunden som kan søke bistand, samt eventuelle maksimale årlige volum for henvendelser som inngår i fastprisen mv.

2.10 Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettelser mv.

Leverandøren er ansvarlig for å installere programrettelser som beskrevet i avtalens punkt 2.2.6, og dette må gjøres ved fysisk oppmøte på Kundens lokasjon.

2.11 Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjoner

Avtalens punkt 2.2.7 er gjeldende.

2.12 Avtalens punkt 2.2.8 Ytterligere utvikling

Kunden kan bestille videreutvikling av programvaren som omfattes av vedlikeholdsavtalen, herunder utvikling av tillegg av moderat omfang.

2.13 Avtalens punkt 9.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt

Avtalens punkt 9.1 er gjeldende.

2.14 Avtalens punkt 9.2 Informasjonssikkerhet

K Kundens krav til informasjonssikkerhet, utover det som følger av avtalens punkt 9.2, er oppstilt i kravspesifikasjonen, samt i tilknyttede SSA-T.

2.15 Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger

K Kundens krav til informasjonssikkerhet, utover det som følger av avtalens punkt 9.2, er oppstilt i kravspesifikasjonen, samt i tilknyttede SSA-T.

2.16 Avtalens punkt 11.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebot

Avtalens punkt 11.4.3 er gjeldende.