



| Nr | Krav beskrivelse | Type krav | Leverandørens besvarelse |
|-------------------------|--|-----------|--|
| 1 Generelle krav | | | |
| 1.1 | Systemene skal oppfylle alle offentlige myndighetskrav for kvalitetsstyring og internkontroll. Tilbyder skal beskrive hvilke eventuelle kvalitetsstandarder de jobber etter, og om de som firma er sertifisert på noen av disse. | A | Leverandørens bekreftelse. Kort oppstilling av hvilke standarder leverandøren tilfredsstillter. |
| 1.2 | Leverandøren er ansvarlig for å sikre at løsningen til enhver tid oppdateres slik at denne er i samsvar med generell krav i norsk lovgivning som gjelder for IKT systemer. Oppdateringer skal gjøres slik at disse er implementert innen aktuell lovgivnings ikrafttredelse. | A | Leverandørens bekreftelse. |
| 1.3 | Alt språk skal være på norsk, både system, dokumentasjon og tjenester. | A | Leverandørens bekreftelse. |
| 1.4 | Løsningen må ha støtte for disse hovedområdene: - Melde og behandle hendelser - Dokumentstyring - Prosesskart - Årshjul | A | Leverandørens bekreftelse. |
| 1.5 | Systemet skal kunne spore alle endringer som gjøres for alle hovedområder, med revisjonshistorikk og/eller logg. | A | Leverandørens bekreftelse. |
| 1.6 | Løsningen bør være slik utformet at Dokumentstyring, Prosesskart, Årshjul og Hendelsesrapportering samspiller med hverandre, slik at Brukeren enkelt kan finne den relevante dokumentasjonen/funksjonen der hvor den befinner seg i kvalitetssystemet. Eks: Brukeren skal enkelt kunne finne den relevante arbeidsprosessen når den leser en prosedyre, og melde en hendelse basert på den. | B | Leverandørens beskrivelse. |
| 1.7 | Brukerens profil og logg slettes ikke når en ansatt slutter. Tilganger opphører ved sluttdato. | A | Leverandørens bekreftelse. |
| 1.8 | Løsningen bør for alle hovedområder ha god funksjonalitet for rapportering og målinger på alle nivåer (vertikalt og horisontalt), fra Rådmann til Enhetsleder. Eks: ant. avvik pr enhet, ant. utgåtte revisjonsfrister på dokumenter. | B | Kort beskrivelse av begrensninger for rapportering og målinger (hvor går grensen). |

| | | | |
|------|--|---|---|
| 1.9 | Beskriv hvordan systemet varsler brukerne om f.eks. overskredne frister, oppgaver, endringer. | B | Kort beskrivelse. |
| 1.10 | Beskriv hvordan systemet håndterer tilpasninger av roller, organisasjonsstruktur/-linjer, og arbeidsflyter. | B | Kort beskrivelse. |
| 1.11 | Både interne brukere i organisasjonen, samt eksterne brukere (samarbeidspartnere utenfor organisasjonen), bør kunne melde hendelser og svare på tiltak i systemet | B | Leverandørens bekreftelse. |
| 1.12 | Det bør være mulig å knytte lenker og vedlegg på ulike filformater til en artikkel (se definisjoner), både (tekst, bilde, lyd). | B | Leverandørens bekreftelse. |
| 1.13 | Systemet bør ha funksjonalitet for å tilgangsstyre de forskjellige hovedområdene for alle Brukere. | B | Beskriv hvordan dette blir ivaretatt på en kortfattet måte. |
| 1.14 | Tilganger og rettigheter i systemet bør styres av hvilke roller brukeren har. En bruker bør kunne ha flere roller. | B | Leverandørens beskrivelse av hvordan løsningen håndterer tilganger. |
| 1.15 | Administrator bør kunne redigere og endre alternativer knyttet til parametre i hendelseskjema. For eksempel hendelsestyper, alvorlighetsgrad, måleparametre, osv. | B | Beskriv hvordan dette blir ivaretatt på en kortfattet måte. |
| 1.16 | Rapporter bør kunne konverteres til kjente filformater (excel, pdf, e.l.) | B | Leverandørens bekreftelse. |
| 1.17 | Brukerprofiler skal genereres fra Kundens AD (se Bilag 3). | B | Leverandørens bekreftelse. |
| 1.18 | Ved avtaleperiodens slutt skal Leverandøren gi nødvendig bistand og tilgang for å overføre alle data som Kunden har lagt inn tilbake til Kunden på et standard format, slik at Kunden kan importere dette til et nytt system. | B | Leverandørens bekreftelse. |
| 1.19 | Det skal signeres en Tjenestenivåavtale(SLA) mellom leverandør og kunde. Denne skal utarbeides av leverandør og bør minimum si noe om følgende punkter: - Oppetid - Åpningstider for servicesenter - Planlagt nedetid - Vedlikeholdsvindu - Endringsplan og varslingsrutiner for dette - Svarfrister - for når løsning er i gangsatt og navngitt konsulent er på saken - Feilkategorier med svartider - Backup og recovery av tapt innhold Listen er ikke uttømmende - Sanksjoner ved brudd på SLA | B | Leverandøren legger ved tilbudt SLA, hvor disse punktene er omtalt. |
| 1.20 | Løsningen bør kunne gjenopprette data som har blitt ødelagt, stjålet, slettet ved en feil, eller blitt "korrupte". | B | Beskriv hvordan dette løses: - mulighet for restore av data (hele løsningen og/eller enkeltfiler). - hvor lang tid tilbake i tid data kan gjenskapes. - hvor lang tid det tar å få data/løsningen opp igjen. |

| | | | |
|-------------------------------|---|---|---|
| 1.21 | Systemet bør oppfattes smigdig og hurtig, og ikke ha forsinkelser ved tastetrykk. Nye sider skal lastes omgående, slik at brukeren har følelsen av å "surfe" i systemet. | B | Beskriv hvordan dette behovet dekkes. |
| 1.22 | Ytelsen av systemet bør ikke påvirkes selv om store deler brukerne bruker systemet samtidig | B | Beskriv hvordan dette behovet dekkes, og eventuelt hvilke begrensninger systemet har. |
| 1.23 | Systemet bør ha en oppetid på 99,5%. Planlagt nedetid skal varsles i god tid før systemet tas ned. | B | Beskriv hvordan dette behovet dekkes. |
| 1.24 | Hvilket tilbud har Leverandøren for brukerforum, konferanser, videre opplæring, o.l. | B | Kort beskrivelse av faste arrangement og aktiviteter. |
| 2 Melding av Hendelser | | | |
| 2.1 | Under behandlingen av hendelsen bør det være mulig for alle involverte brukere å: - få innsyn i behandlingen - se hvem som har innsyn i behandlingen - oppdatere informasjon (med revisjonshåndtering) | B | Leverandørens bekreftelse. |
| 2.2 | Det bør være mulig for behandler å korrigere forhåndsdefinerte felter i skjemaet, men ikke endre fritekstfelter. | B | Kort beskrivelse. |
| 2.3 | Det bør være mulig for behandler å anonymisere melder ved videresending. | B | Leverandørens bekreftelse. |
| 2.4 | I de tilfeller en Hendelse har blitt meldt til feil enhet/avdeling, bør det være mulig for behandler å videresende denne til riktig mottaker. | B | Leverandørens bekreftelse. |
| 2.5 | Løsningen bør kunne generere forhåndsdefinerte standardtiltak ved spesifikke hendelsestyper. For eksempel ved personskaade, eiendom- og branntiltak eller feil på medisinteknisk utstyr. | B | Leverandørens beskrivelse av hvilke forhåndsdefinerte tiltak eller annen funksjonalitet leverandøren har for dette. |
| 3 Dokumentstyring | | | |
| 3.1 | Beskriv hvordan en leder i deres system kan lage leselister med obligatoriske dokumenter for sine ansatte. Beskriv også hvordan leder kan følge opp at disse blir lest. | B | Leverandørens beskrivelse. |
| 3.2 | Det bør være mulighet å sette frist for når dokumenter skal være lest, og for den ansatte og kvittere at dokumentet er lest. Brukere bør få varsel om at det er lagt ut dokumenter med en frist for gjennomlesing. | B | Leverandøren beskriver spesielt hvilke løsninger de har ift varsling av overskredne tidsfrister. |
| 3.3 | Løsningen bør kunne varsle automatisk når det nærmer seg revisjon av dokumenter. Dokumentene bør kunne revideres med eller uten endring. | B | Leverandørens beskrivelse. |
| 3.4 | Løsningen bør gi mulighet til å bruke ulike predefinert dokumentmaler. Systemet bør leveres med standardmaler (dokument eller kobling), f.eks. ulike skjemaer som skal fylles ut ved personskaader. | B | Leverandøren beskriver utvalget av predefinerte dokumenter, og hvordan dette er vedlikeholdt i løsningen. |

| | | | |
|---|--|---|--|
| 3.5 | Systemet bør ha lenker til lover, forskrifter og kunnskapsbaserte prosedyrer. Leverandøren skal sørge for at disse lenkene er oppdatert i henhold til gjeldende regelverk til enhver tid. Leverandøren må varsle Kunden om endringer og oppdateringer. | B | Leverandørens beskrivelse, også av hvordan dette er lenket til- og vedlikeholdt i løsningen. |
| 3.6 | Det bør være stor fleksibilitet i funksjonaliteten utskrift/rapportering, for eksempel ved innsynsbegjæring eller overfor tilsynsmyndigheter. | B | Leverandørens beskrivelse. |
| 3.7 | Systemet bør ha funksjonalitet for å måle: - hvor mange treff en artikkel har - hvem som har lest en prosedyre/artikkel, fordelt på organisasjonstilørighet | B | Leverandørens beskrivelse av begrensninger i rapporteringsfunksjonalitet. |
| 4 Prosesskart | | | |
| 4.1 | Beskriv hvorvidt systemet leveres med et utvalg standardprosesser, som f.eks. saksbehandling av rapporterte hendelser, o.l. | B | Leverandørens beskrivelse av standardprosesser som følger med systemet. |
| 5 Årshjul | | | |
| 5.1 | Hvordan løser systemet å tildele aktiviteter i årshjulet til enkeltbrukere, en liste over brukere eller brukere basert på organisasjonsstruktur. | B | Kort beskrivelse. |
| 5.2 | Aktiviteter bør kunne opprettes enkeltvis og/eller som regelmessige. Det bør være mulig å kommentere og kvittere aktiviteter som fullført. | B | Kort beskrivelse. |
| 5.3 | Det bør være mulig å opprette aktiviteter med sjekklisrefunksjonalitet og kvittere ut enkeltaktiviteter i sjekklisen. | B | Kort beskrivelse. |
| 5.4 | Løsningen bør kunne gi oversikt over ikke fullførte og fullførte aktiviteter. Oversikten bør være enkel og brukervennlig. | B | Leverandørens bekreftelse. |
| 5.5 | Beskriv hvordan aktiviteter i årshjulet følges opp med påminnelser og varsler. Beskriv også om varslene overføres til andre systemer (eks. Exchange). | B | Leverandørens beskrivelse. |
| 6 Krav til gjennomføring av leveransen | | | |
| 6.1 | Leverandøren skal bistå Kunden med tilpasning av systemet og opplæring av nøkkelpersonell. | A | Leverandørens bekreftelse. |
| 6.2 | Det skal leveres et test- og opplæringsmiljø, i tillegg til produksjonsmiljøet. Test- og opplæringsmiljøet skal primært brukes av administrator, og egne brukere for opplæring. Dette miljøet skal ha lik funksjonalitet som produksjonsmiljøet. | A | Leverandørens bekreftelse. |
| 6.3 | Leverandøren bør ha gode rutiner for tilpasning av systemet til Kundens organisasjon og virksomhet. | B | Leverandøren beskriver hvilke tilpasninger den mener er hensiktsmessig for å gi Kunden en god start på implementeringen. |

| | | | |
|---|--|---|--|
| 6.4 | Leverandøren bør ha tilpasset opplæringsmateriell til de ulike rollene, slik at de som får opplæringen opplever den som relevant for sitt bruk (vanlig Bruker, Leder, Superbruker/Administrator). | B | Leverandøren beskriver sitt forslag til opplæring. |
| 6.5 | Leverandøren bør sammen med Kunden lage en plan for test og gjennomføring av Godkjenningsprøve, og utarbeide testplaner for Kunden. | B | Leverandøren beskriver hvordan de pleier å løse dette sammen med kundene. |
| 7 Brukervennlighet og funksjonalitet | | | |
| 7.1 | Opplevd brukervennlighet og funksjonalitet vil gjennom demonstrasjon av løsningen vurderes av et utvalg ansatte fra Kristiansand kommune. | B | Demonstrasjon hos kunde for de leverandørene som passerer kvalifisering. Se vedlagt manus for demonstrasjon. |
| 8 Tekniske krav | | | |
| 8.1 | Leveransen skal tilfredsstillere alle krav i norsk lov, herunder krav som gjelder oppbevaring av data. Løsningen skal tilfredsstillere kravene i "Norm for informasjonssikkerhet i helsesektoren", Personopplysningsloven med forskrifter, og følge retningslinjer i "Rammeverk for autentisering og uavviselighet i elektronisk kommunikasjon med og i offentlig sektor". Leverandøren skal sørge for at systemet er oppdatert i samsvar med gjeldende lover og regler. | A | Leverandørens bekreftelse. |
| 8.2 | Løsningen må kunne integreres med AD, og støtte pålogging for Single-Sign-On via Kundens ADFS-løsning for ansatte, samt ID-porten for identifisering av eksterne | A | Leverandørens bekreftelse. Beskriv muligheten for å benytte ID-PORTEN for identifisering og pålogging på tjenesten for eksterne |
| 8.3 | Ferdigstilt leveranse skal dokumenteres, det samme gjelder oppgraderinger. | A | Legg ved en systemskisse. Det skal beskrives hvordan SaaS løsning teknisk sett er bygd opp, samt om den er «multitenant» i forhold til andre kundeløsninger. Leverandøren skal også beskrive hvor denne tjenesten er installert og hvilke mekanismer som er tilrettelagt i forhold til sikkerhet, oppetid, integrasjoner og innsyn. |
| 8.4 | Løsningen bør være plattform /produsent/modell/versjon/OS-uavhengig og bør ikke kreve eget / 3. parts hjelpeprogramvare/ plugin på klientene. | B | Leverandørens bekreftelse. |
| 8.5 | Beskriv hvordan sikkerhet ivaretas ved dataoverføringer og integrasjoner, herunder bruk av f.eks. vpn, kryptering, sertifikater, protokoll, åpning i brannmur etc. | B | Leverandørens beskrivelse. |

| | | | |
|------|--|---|---|
| 8.6 | Regjeringen har besluttet at IKT-løsninger for statlige virksomheter, skal bruke felles arkitekturprinsipper. Dette skal bidra til bedre brukerorientering og mer samordning på tvers av offentlige virksomheter. | B | Leverandørnes beskrivelse hvordan de forholder seg til disse syv arkitekturprinsippene fra DIFI. |
| 8.7 | Beskriv hvordan systemet mottar og leverer data. | B | Leverandørens beskrivelse av hvilke formater og tjenester som benyttes. Dersom det tilbys webtjenester eller lignende, beskriv disse. |
| 8.8 | Beskriv hvordan integrasjoner foreslås løst. | B | Inkluder arbeidsflyt diagram, dataflyt, grensesnitt og standarder som benyttes. |
| 8.9 | Ved utforming av nettsider ønsker Kunden at brukergrensesnittet tilfredstiller gjeldende nasjonale krav til universell utforming, jfr forskrift om universell utforming av informasjons-og kommunikasjons-teknologiske (IKT)løsninger. | B | Beskriv hvordan Leverandøren innfrir dette. |
| 8.10 | Produktet skal kunne benyttes til de formål kunden ønsker uten ny utlysning. Kunden skal fritt kunne bruke API'et til integreringer, eventuelle begrensinger på dette må spesifiseres. | B | Leverandørens beskrivelse. |
| 8.11 | Systemet bør ha funksjonalitet for digital forsendelse ved hjelp av forsendelse og mottak (FIKS) | B | Leverandørens beskrivelse av hvordan dette foreslås løst. Inkluder vedlegg med arbeidsflyt diagram, dataflyt, grensesnitt og standarder som benyttes. |
| 8.12 | Systemet må ta vare på informasjon fra våre nåværende database. | B | Leverandørens beskrivelse av muligheter for å overføre data fra gjeldende systemer. Dette er en engangsjobb - konvertering av data fra TQM Enterprise |
| 8.13 | Systemet skal kommunisere med: - kundens ADFS løsning for SSO - Active Directory(AD) for brukerdata | B | Leverandørens beskrivelse, og evt vedlegg med skisser fra tidligere integrasjoner. |