

**Kjøp og vedlikehold av  
løsning for regionalt multimediearkiv**

**Saksnummer: 2017/566**

**V Bilag 1 til vedlikeholdsavtalen**

## Innhold

1	Support og vedlikehold .....	3
1.1	Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes.....	3
1.2	Etablering av vedlikeholdstjenesten .....	3
1.3	Leverandørens oppdragsforståelse.....	3
1.4	Support fra Leverandør .....	4
1.5	Kategorisering av feil .....	6
1.6	Feilretting og tilpasning til basisprogramvare .....	7
1.7	Retting av mindre feil og sikkerhetsoppdatering .....	9
1.8	Oppgraderinger av Leverandørens software.....	9
1.9	Fremtidige versjoner .....	10
1.10	Lovkrav/lovendringer .....	10
1.11	Opplæring .....	12
1.12	Samlet pris og prisbestemmelser til SSA-V.....	13
1.13	Generelle priskrav og betalingsbetingelser til SSA-V.....	13

# 1 Support og vedlikehold

Alle krav i dette bilag skal være inkludert i vedlikehold prisen, så lenge det ikke er beskrevet noe annet i kravet.

## 1.1 Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes

Krav nr.	Krav	Kravets viktighet (O/H/M/L)	Tidsmessig viktighet (1/2/3)	Beskriv (B)
V-1	Leverandør skal i V Bilag 3 beskrive det utstyr og/eller programvare som vedlikeholdstjenesten omfatter.			
V-2	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive annet utstyr/programvare som er en forutsetning for at løsningen skal fungere optimalt.			

## 1.2 Etablering av vedlikeholdstjenesten

Krav nr.	Krav	Kravets viktighet (O/H/M/L)	Tidsmessig viktighet (1/2/3)	Beskriv (B)
V-3	<p>Leverandøren skal som del av tilbudet utforme en plan for etablering av vedlikeholdstjenesten. Planen skal inneholde nødvendige aktiviteter med tilhørende milepæler og ressursinnsats.</p> <p>Av planen i V Bilag 4 skal minst følgende framgå:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisasjon/organisering</li> <li>• Beskrivelse av roller og ansvar for vedlikeholdstjenestene</li> <li>• Plan for kompetanseoppbygging for både Kunde og Leverandør</li> <li>• Estimer for både Leverandørens og Kundens ressursinnsats (timeverk og/eller dagsverk)</li> <li>• Møteplan</li> <li>• Tidsplan for innfrielse av krav til vedlikehold</li> </ul> <p>Plan for etablering av vedlikeholdstjenesten skal i sin helhet beskrives i V Bilag 4.</p>			

## 1.3 Leverandørens oppdragsforståelse

Krav nr.	Krav	Kravets viktighet (O/H/M/L)	Tidsmessig viktighet (1/2/3)	Beskriv (B)
V-4	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive sin forståelse av hvordan Leverandøren kan bidra til å oppnå Kundens formål med vedlikeholdsavtalen.			
V-5	Leverandøren skal bekrefte i V Bilag 2A2 at Leverandør skal yte brukerstøtte på all programvare og utstyr som omfattes av avtalen.			
V-6	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 gi en beskrivelse av rammeverk som benyttes hos Leverandøren. (F.eks: ITIL)			

## 1.4 Support fra Leverandør

Krav nr.	Krav	Kravets viktighet (O/H/M/L)	Tidsmessig viktighet (1/2/3)	Beskriv (B)																												
V-7	Leverandøren skal i V Bilag 6 beskrive organisering av Leverandørens supportapparat. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antall årsverk som jobber med support (brukerstøtte)</li> <li>• Antall årsverk som jobber med feilretting</li> <li>• Antall årsverk som jobber med endringer</li> <li>• Antall årsverk som jobber som applikasjonsspesialister</li> <li>• Kompetanseprofil for ovennevnte kulepunkter</li> <li>• Robusthet ift sårbarhet på ressurser</li> </ul>																															
V-8	Leverandøren skal bekrefte i V Bilag 6 at norsk er benyttet språk muntlig og skriftlig i supportorganisasjonen. Både til dokumentasjon og kommunikasjon med Kunden.																															
V-9	Leverandøren skal i V Bilag 6 beskrive sin norske organisering av Leverandørens supportapparatet.																															
V-10	Leverandøren skal i V Bilag 6 beskrive åpningstider for Leverandørens support.																															
V-11	Leverandøren skal i V Bilag 6 beskrive hvordan Leverandøren støtter 24/7 support og prissettes som eget punkt i tilbudet.																															
V-12	<p>Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive løsningsstid på innmeldte saker på tilsvarende installasjoner med samme software fordelt på A, B og C feil for 2016. Formålet med tabellen er å se den prosentvise fordelingen av innkomne saker til Leverandøren basert på kritikalitet og løsningsstid. A, B og C er sakens kritikalitet ift kritikalitetskravene i krav V-28 og tid er hvor lang tid det tok å få saken løst etter at Leverandøren fikk saken meldt sitt supportapparat.</p> <p>Beskrivelsen skal inneholde følgende tabell og tallene skal være i prosent.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tid/Kategori</th> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Innen 4 timer</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Innen 1 døgn</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Innen 3 dager</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Innen 30 dager</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Innen 3 måneder</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Eldre enn 3 måneder</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabellen fylles ut med prosentvis del av sakene for hver enkelt kategori. Hver enkelte loddrette kolonne skal ha en sluttsum som er lik 100%.</p>	Tid/Kategori	A	B	C	Innen 4 timer				Innen 1 døgn				Innen 3 dager				Innen 30 dager				Innen 3 måneder				Eldre enn 3 måneder						
Tid/Kategori	A	B	C																													
Innen 4 timer																																
Innen 1 døgn																																
Innen 3 dager																																
Innen 30 dager																																
Innen 3 måneder																																
Eldre enn 3 måneder																																
V-13	Leverandøren skal i V Bilag 6 beskrive sin organisering i forhold til mottak og retting av incidenter.																															
V-14	Leverandøren skal i V Bilag 6 beskrive hvordan Leverandøren holder Kunden orientert om status i incidenter																															
V-15	Leverandøren skal i V Bilag 6 beskrive hvordan Kunden skal melde inn feil til Leverandørens supportapparat og hvem som kan melde inn saker.																															
V-16	Leverandøren skal i V Bilag 2 beskrive hvordan Kunden kan følge opp/ha oversikt over sine innmeldte saker til Leverandørens supportapparat.																															

V-17	Leverandøren skal i V Bilag 2 bekrefte at Leverandøren har påbegynt feilretting av A-feil innen 30 minutter etter at Kunden har meldt sak til Leverandøren, både innenfor vanlig åpningstid og 24/7.			
V-18	Leverandøren skal i V Bilag 2A2 bekrefte at Leverandøren har påbegynt feilretting av B-feil innen 4 timer. Ved innmeldelse av B-feil utenfor normal arbeidstid skal saken startes opp umiddelbart på første virkedag.			
V-19	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive muligheten for å kunne gi Kunden onsite hjelp. Beskrivelsen må dekke eventuell akutt hjelp i Oslo området og muligheten for planlagt onsite aktivitet i hele Helse Sør Øst.			
V-20	Leverandøren skal i V Bilag 2 beskrive Leverandørens prosess hvor incident blir til en change. Beskrivelsen må inneholde følgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kriterier for at en incident endres til change</li> <li>• Hvordan informeres Kunden om endringen fra incident til change</li> <li>• Informasjon til Kunden om Leverandøren mener endringen er betalingsbar eller ikke betalingsbar.</li> <li>• Videre oppfølgingsplan for endringen kan være. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hvilken versjon kommer den i eller kan leveres i dagens versjon</li> <li>○ Ved betalingsbar endring skal tilbud på endringen sendes Kunden senest 5 virkedager etter reklassifiseringen.</li> <li>○ Kan ikke leveres</li> </ul> </li> </ul>			
V-21	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 bekrefte at de forplikter seg til å sette seg inn i og følge Sykehuspartners changeprosess for endringer.			
V-22	Leverandøren skal bekrefte i V Bilag 2A at Leverandør gjør halvårlig helsesjekk av all programvare og utstyr som omfattes av avtalen. Helsesjekken skal gjøres vederlagsfritt.			
V-23	Leverandøren skal beskrive i V Bilag 2A1 innholdet i sin helsesjekk av det utstyr og/eller programvare som vedlikeholdstjenesten omfatter.			
V-24	Leverandøren skal bekrefte i V Bilag 6 at Leverandør stiller i Service og Vedlikeholdsmøter med Kunden. Hyppighet på møtene avtales etter behov, men minimum 2 ganger pr år. Minimum halvparten av møtene skal foregå onsite hos Kunden. Hvis det avholdes 2 møter pr år skal begge møter være onsite hos Kunden.			
V-25	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive minimum innholdsfortegnelsen eller innholdet (gjærne legge ved et eksempel) i sin statusrapport for Service og Vedlikeholdsmøter. Rapporten skal beskrive leveransen i siste periode ift KPIer, saker innmeldt, endringer kommende og utførte, samt andre saker som er essensielle for tjenesten.			
V-26	Leverandøren skal i V Bilag 2A2 bekrefte at alle endringer utført av Leverandøren dokumenteres og dokumentasjon tilgjengeliggjøres for Kunden.			
V-27	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive sine rutiner for dokumentering av endringer i løsningen.			

## 1.5 Kategorisering av feil

Krav nr.	Krav	Kravets viktighet (O/H/M/L)	Tidsmessig viktighet (1/2/3)	Beskriv (B)												
V-28	<p>Leverandøren skal i V Bilag 5 bekrefte tabellen i dette krav om kategoriseringen av feil.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivå</th> <th>Kategori</th> <th>Beskrivelse</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>A</b></td> <td>Kritisk feil</td> <td>                     - Feil som medfører at utstyret eller programvaren stopper, at data går tapt, eller at andre funksjoner som etter en objektiv vurdering er kritiske for Kunden, ikke virker som avtalt.                      - Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan bruke utstyret eller programvaren eller vesentlige deler av det.                 </td> </tr> <tr> <td><b>B</b></td> <td>Alvorlig feil</td> <td>                     - Feil som fører til at funksjoner som, ut fra en objektiv vurdering, er viktige for Kunden, ikke virker som beskrevet i avtalen, og som det er tids- og ressurskrevende å omgå.                      - Dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan benytte funksjoner som etter en objektiv vurdering er viktige for Kunden.                 </td> </tr> <tr> <td><b>C</b></td> <td>Mindre alvorlig feil</td> <td>                     - Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som Kunden relativt lett kan omgå.                      - Dokumentasjonen er mangelfull eller upresis.                 </td> </tr> </tbody> </table>	Nivå	Kategori	Beskrivelse	<b>A</b>	Kritisk feil	- Feil som medfører at utstyret eller programvaren stopper, at data går tapt, eller at andre funksjoner som etter en objektiv vurdering er kritiske for Kunden, ikke virker som avtalt. - Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan bruke utstyret eller programvaren eller vesentlige deler av det.	<b>B</b>	Alvorlig feil	- Feil som fører til at funksjoner som, ut fra en objektiv vurdering, er viktige for Kunden, ikke virker som beskrevet i avtalen, og som det er tids- og ressurskrevende å omgå. - Dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan benytte funksjoner som etter en objektiv vurdering er viktige for Kunden.	<b>C</b>	Mindre alvorlig feil	- Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som Kunden relativt lett kan omgå. - Dokumentasjonen er mangelfull eller upresis.			
Nivå	Kategori	Beskrivelse														
<b>A</b>	Kritisk feil	- Feil som medfører at utstyret eller programvaren stopper, at data går tapt, eller at andre funksjoner som etter en objektiv vurdering er kritiske for Kunden, ikke virker som avtalt. - Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan bruke utstyret eller programvaren eller vesentlige deler av det.														
<b>B</b>	Alvorlig feil	- Feil som fører til at funksjoner som, ut fra en objektiv vurdering, er viktige for Kunden, ikke virker som beskrevet i avtalen, og som det er tids- og ressurskrevende å omgå. - Dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan benytte funksjoner som etter en objektiv vurdering er viktige for Kunden.														
<b>C</b>	Mindre alvorlig feil	- Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som Kunden relativt lett kan omgå. - Dokumentasjonen er mangelfull eller upresis.														
V-29	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 bekrefte at Kundens vurdering av kategorisering av feil er gjeldende, hvis det skulle oppstå uenighet om kategorisering.															
V-30	Leverandøren skal i V Bilag 2A2 bekrefte at Kundens vurdering om en sak er tilfredsstillende løst og at løsningen er godt nok dokumentert er gjeldende.															
V-31	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive hvordan Kunden kan sikre at en workaround, som skyldes en feil eller mangel i leveranse, ikke blir permanent.															
V-32	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive hvordan alle feil eller mangler som er meldt til Leverandøren får en oppfølgingsplan videre fremover. En oppfølgingsplan skal inneholde informasjon om dato for når saken skal være løst eller hvilken ny versjon av programvaren saken løses i. Hvis saken løses innen 14 dager etter at saken er meldt inn, så er det ikke behov for en egen oppfølgingsplan for saken. Det er Leverandørens ansvar å sende Kunden oppfølgingsplan den siste arbeidsdagen i hver måned på uløste saker som er eldre enn 14 dager.															

## 1.6 Feilretting og tilpasning til basisprogramvare

Krav nr.	Krav	Kravets viktighet (O/H/M/L)	Tidsmessig viktighet (1/2/3)	Beskriv (B)
V-33	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive rutiner for feilretting av restanser ved levering av programrettelse.			
V-34	Leverandøren skal i V Bilag 2A2 bekrefte at de eksplisitt informerer Kunden når bistand ikke inngår i brukerstøtte som del av fast årlig vedlikeholdsavgift og Kunden vil bli fakturert etter medgått tid.			
V-35	Leverandøren skal i V Bilag 2A2 bekrefte at de informerer Kunden om alle kjente feil eller begrensninger i programvaren.			
V-36	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive sine rutiner for å informere Kunden om kjente feil og begrensninger i programvaren.			
V-37	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive sine rutiner for levering av nye versjoner av programvaren inkludert hvor lang tid det gjennomsnittlig og maksimalt kan gå mellom nye versjoner av basisprogramvaren.			
V-38	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 bekrefte at på forespørsel skal Leverandøren kunne tilgjengeliggjøre testprotokoll for alle fremtidige programrettelser og øvrige nye versjoner. Det skal dokumenteres at testing er utført i tilsvarende miljø som kundens produksjonsmiljø.			
V-39	Leverandøren skal i V Bilag 5 bekrefte tabellen i dette krav om retting av feil.			

	Nivå	Kategori	Beskrivelse			
	<b>A</b>	Kritisk feil	Responstid 30 minutter.  Rettelsesarbeidet starter Umiddelbart.  Systemet skal hurtigst mulig bringes i drift. Dersom feilen ikke er påbegynt rettet av 30 minutter etter at den er meldt Leverandøren, utløses timebot lik 0,2 % av denne avtalens årlige vedlikeholdsavgift for de HF som er berørt. Dersom feilen ikke er rettet eller omgått innen 4 timer, etter at den er meldt eller mer, utløses timebot lik 0,5% av denne avtalens årlige vedlikeholdsavgift for de HF som er berørt.			
	<b>B</b>	Alvorlig feil	Responstid 4 timer.  Rettelsesarbeidet starter Snarest mulig. Kunden og Leverandøren kan dog avtale at feilen rettes sammen med andre feil dersom dette er mest hensiktsmessig for fremdriften. Dersom feilrettingen ikke er påbegynt innen 4 timer etter at den er meldt, utløses timebot lik 0,2 % av denne avtalens årlige vedlikeholdsavgift for de HF som er berørt. Dersom ikke annet er avtalt, vil B-feil oppgraderes til A-feil etter 10 arbeidsdager.			
	<b>C</b>	Mindre alvorlig feil	Rettelsesarbeidet starter Innen rimelig tid som avtales mellom partene.  Dersom ikke annet er avtalt, vil C-feil oppgraderes til B feil etter 30 arbeidsdager.			
V-40	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive hvor lang tid det gjennomsnittlig og maksimalt kan gå før programvaren støtter nye versjoner etter release av basisprogramvare som operativsystem og databasesystemer.					
V-41	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive hvor lenge gamle versjoner av basisprogramvare som operativsystem og databasesystemer støttes.					
V-42	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive eventuelle oppgraderingskrav leverandøren stiller til Kunden for å opprettholde vedlikehold på programvaren.					
V-43	Leverandøren skal i V Bilag 2A2 bekrefte at de kan benytte HSØ sin løsning for remote oppkobling. Løsningen er beskrevet i Bilag 3.					



## 1.7 Retting av mindre feil og sikkerhetsoppdatering

Krav nr.	Krav	Kravets viktighet (O/H/M/L)	Tidsmessig viktighet (1/2/3)	Beskriv (B)
V-44	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive rutiner for mindre feilrettinger og sikkerhetsoppdateringer.			
V-45	Leverandør skal i V Bilag 2A1 beskrive Leverandørens regime for utvikling, testing og godkjenning av sikkerhetsoppdatering av egen programvare.			
V-46	Leverandør skal i V Bilag 2A1 beskrive sitt regime for oppfølging og testing av sikkerhetsoppdateringer av operativsystemet i forhold til egen programvare.			
V-47	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive regime for hvordan kunden kan gjøre sikkerhetsoppdatering av operativsystemet i følgende scenarier: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kritiske patcher (Kunden ønsker å implementere umiddelbart)</li> <li>• Sikkerhetspatcher (Kunden ønsker å implementere umiddelbart)</li> <li>• Andre patcher (Kunden ønsker å implementere innen 2-3 måneder)</li> </ul>			
V-48	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 bekrefte at Leverandørens eventuelle utbedring av feil som måtte oppstå i forbindelse med Kundens sikkerhetsoppdatering er dekket av vedlikeholdsavtalen.			
V-49	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 bekrefte at Leverandøren vil gi melding til kunden dersom spesifikke sikkerhetsoppdateringer av operativsystemet vil kunne medføre risiko for feil i programvaren.			
V-50	Leverandøren skal i V bilag 2A1 bekrefte at Leverandøren vil verifisere sikkerhetspatcher og annen 3. parts software innen 3 måneder etter varsel fra Kunden.			

## 1.8 Oppgraderinger av Leverandørens software

Krav nr.	Krav	Kravets viktighet (O/H/M/L)	Tidsmessig viktighet (1/2/3)	Beskriv (B)
V-51	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive sitt regime for versjoner av softwarens livssyklus og hva Leverandøren legger i begrepene: <ul style="list-style-type: none"> <li>• End of support</li> <li>• End of life</li> <li>• Andre betegnelser Leverandøren benytter ift livssyklus.</li> </ul>			
V-52	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive sin hyppighet av hovedreleaser.			
V-53	Leverandøren skal i V Bilag 2A2 bekrefte at Leverandøren supporterer minimum de 3 siste hovedversjonene av programvaren Leverandøren tilbyr.			
V-54	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 bekrefte at Kunden er prosjekteier og at Kunden holder prosjektleder ved oppgraderinger, hvis ikke annet avtales for særskilte releaser.			

V-55	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 bekrefte at Leverandøren følger Kundens endringsprosess ved innføring av rettinger og oppgradering til nye versjoner			
------	--	--	--	--

## 1.9 Fremtidige versjoner

Krav nr.	Krav	Kravets viktighet (O/H/M/L)	Tidsmessig viktighet (1/2/3)	Beskriv (B)
V-56	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 bekrefte at de minst en gang pr år fremlegger roadmap for følgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>Neste 24 måneders releaser med datoer, planlagt ny funksjonalitet og endringer software (Gjelder både norsk og internasjonal releasedato). Herunder også krav til Kunden både hva gjelder kundens plattform, programvare og ressurser.</li> <li>Leverandørens videre overordnede strategi for levert software for neste 5 årsperiode.</li> <li>Siste frist for bestilling av endringer i kommende versjoner.</li> </ul>			
V-57	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 bekrefte at Leverandør skal vederlagsfritt levere dokumentasjon over alle nye versjoner (release notes) som Leverandør leverer i tilknytning til applikasjonen så lenge vedlikeholdsavtalen løper og releasenote skal inneholde anbefalinger knyttet til behov for opplæring, test samt spesifisering av eventuelle endringer i systemoppsett /konfigurasjon.			
V-58	Leverandøren skal i V Bilag 2A2 bekrefte at releasenote tilgjengeliggjøres for Kunden minst 3 måneder før programvaren er tilgjengelig for Kunden.			
V-59	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive hvordan Kunden kan påvirke innhold og strategi i roadmap.			
V-60	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive hvordan Kunden kan bestille endringer inn i kommende versjoner.			

## 1.10 Lovkrav/lovendringer

Kravene i V-62, V-63 og V-64 vil være ufravikelige krav i henhold til norske myndighetskrav. Innholdet i disse kravene må etterfølges, men det kan være rom for diskusjon rundt enkelte detaljer i avtalene, som ikke går på tvers av myndighetskravene. I V-65 etterspørres navn på land. Land er i dag klassifisert iht sin lovgivning om håndtering av pasientdata. Bistand fra land med lover som ikke oppfyller disse kravene er svært krevende å få aksept for kan ha tilgang til løsningen.

Krav nr.	Krav	Kravets viktighet (O/H/M/L)	Tidsmessig viktighet (1/2/3)	Beskriv (B)
V-61	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive hvordan Leverandøren holder seg orientert om endringer innen aktuelle lover, forskrifter og myndighetskrav, samt beskrive hvordan Leverandøren vil sikre at Kunden kan overholde relevante lover, forskrifter, normer fra sentral myndighet og kundens styringssystem for informasjonssikkerhet løpende gjennom			

	kontraktstidens varighet.			
V-62	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 bekrefte at de aksepterer vedlagte databehandleravtale.			
V-63	Leverandøren skal i V Bilag 2A2 bekrefte at Leverandøren aksepterer at det kreves personlig pålogging for alle av Leverandørens teknikere som skal yte service i tjenesten.			
V-64	Leverandøren skal i V Bilag 2A2 bekrefte at egne ansatte må undertegne vedlagte taushetserklæring for å kunne få personlig pålogging til Leverandørens system.			
V-65	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive hvilke land support/utviklingstjenesten til Leverandøren kommer fra som vil ha behov for å få tilgang til løsningen. Benytter Leverandøren seg av «follow the sun» ift helpdesk eller andre tjenester så må dette beskrives med hvilke land disse tjenestene opererer fra.			

## 1.11 Opplæring

I kapitlet om opplæring så er det skilt på superbruker og driftspersonell. Superbruker er personellet som har opplæring og veileder sluttbruker i det funksjonelle. Driftspersonell er administratorer og personell som jobber i drift og forvaltning.

En hovedversjon er der Leverandøren leverer ny funksjonalitet eller gjør endringer i arkitektur. Patch er i hovedsak feilrettinger eller andre mindre endringer som skjer mellom hoverversjonene.

Krav nr.	Krav	Kravets viktighet (O/H/M/L)	Tidsmessig viktighet (1/2/3)	Beskriv (B)
V-66	Leverandøren skal i V bilag 2A1 beskrive tilgjengelige kurs og opplæring for superbrukere og driftspersonell.			
V-67	Leverandøren skal i V Bilag 2A2 bekrefte at Leverandøren tilbyr alle superbruker- og driftskurs Leverandøren tilbyr til Kunden en gang i året innen 1. april hvert år. Tilbudet skal inneholde: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Type kurs</li> <li>• Hvem kurset er tiltenkt/egnet for.</li> <li>• Kursform (web, klasserom osv)</li> <li>• Pris</li> <li>• Sted</li> </ul> Det ønskes som opsjon vedlagt i vedlikeholdsavgiften ett kurs i året for 2 ansatte i HSØ.			
V-68	Leverandøren skal i V Bilag 2A2 bekrefte at Leverandøren tilbyr vederlagsfritt, opplæring for superbrukere og driftspersonell ved hver hovedoppgradering. Opplæringen skal i hovedsak inneholde en gjennomgang av endringene og nye funksjoner fra forrige hovedversjon.			
V-69	Leverandøren skal i V Bilag 2A1 beskrive sin prefererte opplæringsform.			
V-70	Leverandøren skal i V Bilag 2A2 bekrefte at Leverandøren har en gjennomgang av endringer for driftspersonell ved patching eller mindre endringer.			

## 1.12 Samlet pris og prisbestemmelser til SSA-V

Krav nr.	Krav	Kravets viktighet (O/H/M/L)	Tidsmessig viktighet (1/2/3)	Beskriv (B)
V-71	Leverandøren skal i V Bilag 7 angi årlig vedlikeholdskostnad for tilbudt løsning for Helse Sør-Øst.			
V-72	Leverandøren skal i V Bilag 7 angi årlig vedlikeholdskostnad for utvidelse av tilbudt løsning til å omfatte organisasjoner med driftsavtale med Helse Sør-Øst.			
V-73	Leverandøren skal i V Bilag 7 oppgi timepriser for ressurser som er tilgjengelig for Kunden å leie inn.			

## 1.13 Generelle priskrav og betalingsbetingelser til SSA-V

Krav nr.	Krav	Kravets viktighet (O/H/M/L)	Tidsmessig viktighet (1/2/3)	Beskriv (B)
V-74	Leverandøren skal bekrefte i V Bilag 7 at bilaget inneholder en fullstendig oversikt over alle priselementer og relevante forhold knyttet til vedlikehold av løsningen.			
V-75	Leverandøren skal bekrefte i V Bilag 7 at reisekostnader og reisetid ikke faktureres for reiser innen Oslo og Akershus.			
V-76	Leverandøren skal bekrefte i V Bilag 7 at kunden kan ha multiple versjoner av kurs-, utviklings- og testdatabaser, testmiljø(er) uten pristillegg.			
V-77	Leverandøren skal bekrefte i V Bilag 7 at utviklet funksjonalitet skal kun betales for én gang. Dette innebærer at funksjonalitet eller integrasjonsløsninger som utvikles av leverandøren og betales av kunden, skal gjøres tilgjengelig for alle Kundens enheter som er en del av denne avtalen uten pristillegg. Dette gjelder for eksempel integrasjonsgrensesnitt, spesialutvikling, endringsønsker og ny funksjonalitet			
V-78	Leverandøren skal bekrefte i V Bilag 7 at endringer av foretaksstrukturen/enhetene i Helse Sør-Øst som ikke gir en vesentlig økning i befolkningsgrunnlaget, kan gjøres uten pristillegg.			
V-79	Leverandøren skal bekrefte i V Bilag 7 at endringer i hvilke organisasjoner som har driftsavtale med Helse Sør-Øst som ikke gir en vesentlig økning i befolkningsgrunnlaget, kan gjøres uten pristillegg.			
V-80	Leverandøren skal bekrefte i V Bilag 7 at Kunden vederlagsfritt har rett til å kopiere levert/tilgjengelig dokumentasjon internt hos Kunden.			
V-81	Leverandøren skal bekrefte i V Bilag 7 at kursdokumentasjonen skal vederlagsfritt kunne benyttes og kopieres av alle som omfattes av avtalen for internt bruk.			
V-82	Leverandøren skal bekrefte i V Bilag 7 at all fakturering skjer senest 1 måned etter endt oppdrag. Endt oppdrag beregnes fra ny versjon eller endring er produksjonssatt og leveransen er godkjent.			
V-83	Leverandøren skal bekrefte i V Bilag 7 at fakturering som ikke skjer senest 1 måned etter endt oppdrag sanksjoneres etter følgende satser.			
	Tid	Sats		
	Etter 1 måned	Reduksjon på 5%		
	Etter 2 måneder	Reduksjon på 10%		

	Etter 3 måneder	Reduksjon på 15%			
	Etter 4 måneder	Reduksjon på 20%			
	Etter 5 måneder	Reduksjon på 25%			
	Etter 6 måneder	Fakturakravet frafalles			
V-84	Leverandøren skal i V Bilag 7 bekrefte følgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• at tilbud er overlevert Kunden maksimalt 10 virkedager etter forespørsel</li> <li>• Tilbudet skal inneholde plan med ressurssetting og lengde på leveranse.</li> <li>• Tilbudet skal inneholde første mulige oppstartsdato for leveransen</li> </ul>				

## Definisjoner:

Endring: En endring defineres som en endring som gjøres i systemet som kan påvirke mer enn en bruker. Eks: En sluttbruker som endrer noe i sitt personlige oppsett i en applikasjon er ikke å anse som en endring. En endring som innebærer endring i visning av data for flere brukere er definert som en endring.