

**Avtale for kjøp av
Lønn- og personalløsning**

**Kundens kravspesifikasjon
Bilag 1 til Vedlikeholdsavtalen**

Innholdsfortegnelse

1	Innledning.....	3
2	Kundens bakgrunn og formål med anskaffelsen	3
2.1	Bakgrunn	3
2.2	Formål.....	3
2.3	Omfang.....	4
3	Leverandørs forutsetninger for leveransen	5
4	Krav til tjenesten.....	5
4.1	Brukerstøtte	5
4.2	Feilretting.....	6
4.3	Tjenestenivå	6
4.4	Nye versjoner	7
5	Etablering av tjenesten	8
6	Samlet pris og prisbestemmelser	8

1 Innledning

Dette bilaget inneholder kundens kravspesifikasjon for vedlikeholdstjenesten. Bilaget definerer de ulike kravene til vedlikehold og eventuell drift av løsning.

2 Kundens bakgrunn og formål med anskaffelsen

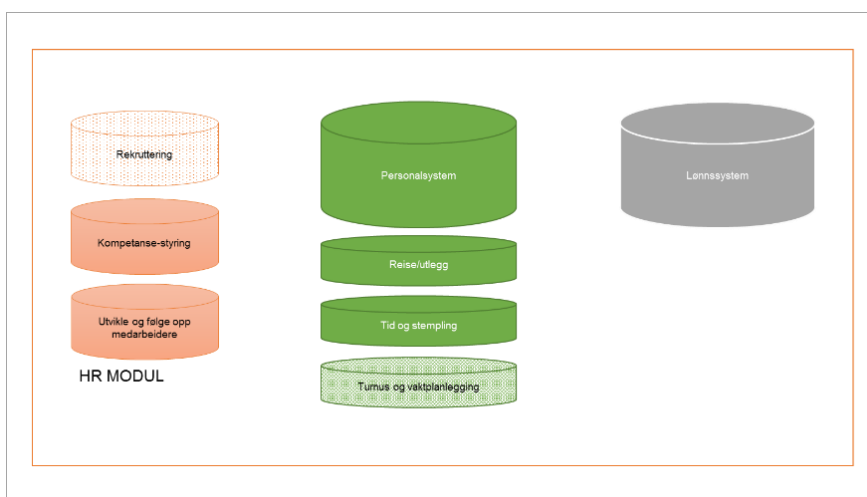
2.1 Bakgrunn

Dagens situasjon for Kunden innen lønns-, personal- og HR-området, er preget av en betydelig andel manuelt arbeid og kvalitetssikring. Våren 2017 ble det derfor satt i gang et forprosjekt som skulle vurdere behovet for fremtidig HR-løsning, og gi sin anbefaling til videre prosess. På det grunnlaget ble Detaljprosjekt HR-løsninger igangsatt i september måned 2017.

Fra september til desember måned 2017 arbeidet prosjektet med å gjennomføre en rekke anbefalte tiltak for å forberede en fremtidig anskaffelse og implementering av elektroniske løsninger. Det omfattet bl.a. en beskrivelse av dagens styrings- og leveransemodell, en prosessoversikt på selskapsnivå og overordnet beskrivelse av aktuelle prosesser innen HR, personal og lønn, og oversikt over type personopplysninger som behandles i dagens arbeidsprosesser. Prosjektet startet også opp på beskrivelsen av filutvekslinger og behovet for integrasjoner. Et arbeid som vil måtte fortsette når valg av leverandør og løsninger er foretatt.

Prosjektet er nå inne i anskaffelsesfasen. Det er allerede publisert en anskaffelse for alle delene innen HR-området med mislykket resultat. Prosjektet har derfor valgt å gjennomføre en egen anskaffelse for elektronisk tidsregistrering, samt anskaffelse av lønn- og personalløsning (denne anskaffelsen). Anskaffelse av løsninger for kompetansestyring og medarbeiderutvikling er besluttet utsatt.

Prosjektet skal på sikt implementere *ny* funksjonalitet i henhold til den systemskissen som er illustrert under. Denne anskaffelsen dekker «Personalsystem», «Reise/Utlegg» og «Lønssystem».



2.2 Formål

Detaljprosjektet HR-løsninger skal gi større innsikt og tydelighet om hvordan selve lønns-, personal- og HR-tjenestene skal leveres, inkl. kvalitet, tidsfrister og ansvarsfordeling. Prosjektet skal videre bidra til å få på plass hensiktsmessige systemløsninger som skal bidra til økt kvalitet og mer effektive prosesser. Dette forventes å resultere i tidsbesparelser, både for den enkelte ansatte, system-/fagansvarlige og ledere, samt høyere jobbtilfredshet for alle involverte.

På kort sikt er det avgjørende å få ivaretatt forvaltningen av personaldata for å sikre et korrekt grunnlag for lønnsbehandlingen og samordne masterdataene slik at de registreres en plass og en gang.

Elektroniske løsninger med arbeidsflyt for lønn og personal ønskes tatt i bruk for å oppnå følgende effekt:

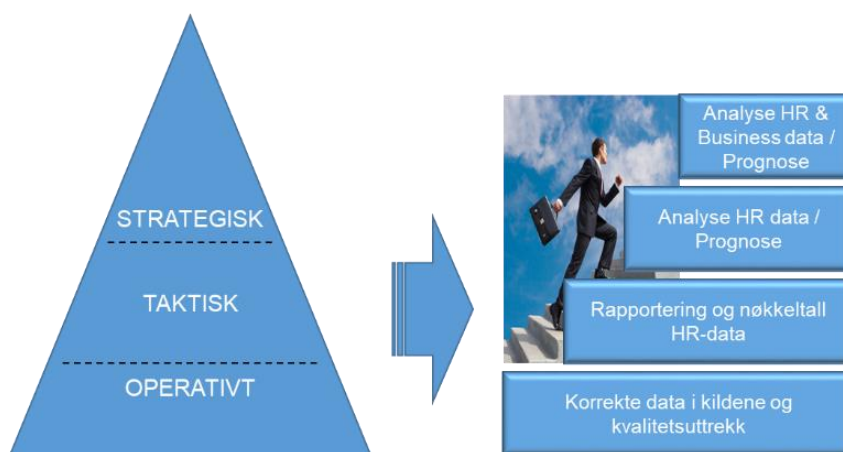
- Data fanges en plass, og der de oppstår
- Høyere kvalitet og presisjon
- Bedre internkontroll og fokus på avvik
- Høyere effektivitet og smartere ressursbruk
- Avklarte forventninger til leveranse inkl. service
- Bedre grunnlag for samhandling og økt grad av selvbetjening

I dag utføres det mange manuelle prosesser innenfor områdene personaladministrasjon og lønn. Flere av disse områder har potensiale for automatisering ved bruk av riktige og gode verktøy hvor det gis mulighet for å tilrettelegge for en optimal arbeidsdeling internt.

Med fremtidsrettet løsninger og en økt grad av automatisering forventes blant annet en bedre sporbarhet og datakvalitet, med input som er "korrekt første gangen", bruk av logiske kontroller og valideringer fremfor mange manuelle kontroller.

Kunden forventer å kunne få til en vesentlig effektivisering av dagens arbeidsprosesser. Det er anslått en betydelig gevinst ved reduksjon av medgått tid til oppgaver innen lønn og personal i løpet av de første to årene etter at løsningene har blitt implementert. Dette er basert på en beste praksis bruk av et moderne lønns- og personalsystem med en digital arbeidsdeling ansatt – leder – administrasjon.

Prosjektet vil prioritere å få «grunnmuren» godt på plass slik at Kunden kan bevege seg lengre opp i «HR-pyramiden».



2.3 Omfang

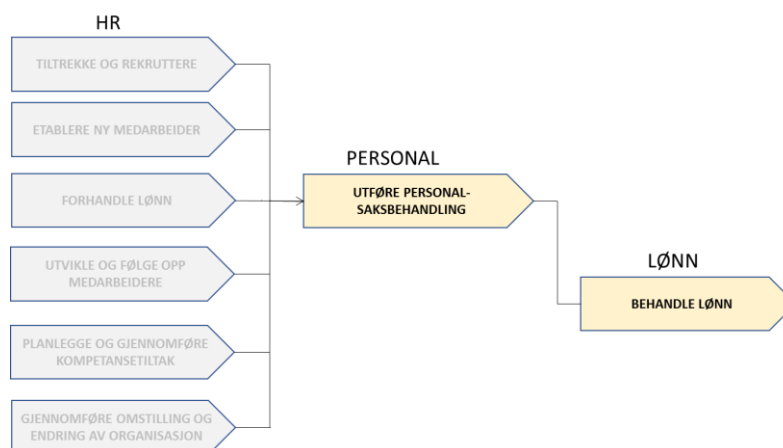
Anskaffelsen omfatter kjøp, innføring, integrasjon, drift og vedlikehold av en eller flere ferdigutviklede løsninger som er i drift hos minst én annen kunde.

Anskaffelsen omfatter:

1. Personalsaksbehandling (Utføre personalsaksbehandling)
2. Reise og utlegg
3. Lønn (Behandle lønn/Lønnskjøring)

Systemene skal ivareta alle hovedfunksjoner som ligger i en moderne løsning, og åpne for ytterligere nødvendige påbygginger og økning i funksjonaliteten.

Anskaffelsen omfatter de prosesser som er benevnt med «Personal» og «Lønn» i illustrasjonen nedenfor. Illustrasjonen viser kundens vanlige prosesser knyttet til HR, personal og lønn, men anskaffelsen omfatter **ikke** funksjonalitet knyttet til HR-prosessene, angitt til venstre i figuren.



3 Leverandørs forutsetninger for leveransen

Leverandør sine forutsetninger for leveransen skal tas med i løsningsbeskrivelsen. Leverandør skal beskrive de forutsetninger som legges til grunn 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 tjenesten skal beskrives.

Dersom Kunden har angitt krav som avviker fra standard tjeneste, skal dette påpekes.

4 Krav til tjenesten

Samtlige krav i tabellen skal besvares i V Bilag 2. Dersom kolonnen Beskriv er merket med en B, skal det gis en utdypende beskrivelse av oppfyllelsen.

4.1 Brukerstøtte

Dette kapittelet inneholder krav til brukerstøtte. Brukerstøtte skal være inkludert i fast årlig avgift, angitt i V Bilag 7. Med brukerstøtte menes bistand fra Leverandøren som ikke har tilknytning til feil i programvaren. Dette kan eksempelvis være forhold som:

- Kunden trenger forklaring på prosesser i systemet.
- Kunden ber om råd for å optimalisere bruken av systemet.
- Kunden har et rapportbehov og trenger hjelp til å finne ut hvilke rapporter de kan bruke i den sammenheng.

Krav til brukerstøtte er angitt i tabellen under.

Nr	Krav	Beskriv (B)
----	------	-------------

V1	Brukerstøtte skal foregå på norsk, både i skriftlig og muntlig form.	
V2	Leverandøren skal stille kompetent personale tilgjengelig for å besvare henvendelser på hverdager kl 0800-1530	
V3	Leverandøren skal eksplisitt informere Kunden på forhånd når bistand ikke inngår i brukerstøtte som del av fast årlig vedlikeholdsavgift og Kunden vil bli fakturert etter medgått tid.	

4.2 Feilretting

Når det blir oppdaget feil eller mangler med leveransen, skal disse rapporteres til Leverandøren med kategori påført. Ved feilmelding foretar Kunden selv kategorisering av feil innenfor de kategorier som er gitt i punkt Tjenestenivå.

Krav til feilretting er gitt i tabellen under.

Nr	Krav	Beskriv (B)
V4	Det er Kunden som kategoriserer hva som er feil og hva som er endringsønsker. Kunden rapporterer opplevde feil og Leverandøren foreslår tiltak. Leverandøren kan ikke endre kategoriseringen uten Kundens samtykke.	
V5	Dersom Kunden er i tvil om feilen skyldes programvare, utstyr eller nettverk kan Kunden kreve at Leverandøren iverksetter nødvendige tiltak for diagnostisering.	
V6	Leverandørens responstider/frister for feilretting i henhold til feilens alvorlighetsgrad skal beskrives i V Bilag 5.	B
V7	Leverandøren plikter å informere Kunden om kjente feil, og å informere om hvordan og når feilen er tenkt løst samt informasjon om eventuelle midlertidige løsninger.	
V8	I spesielle situasjoner vil det være hensiktsmessig med en midlertidig løsning for å omgå innmeldte feil. Dette skal ikke påvirke opprinnelig kategorisering og heller ikke bli en permanent løsning for innmeldte feil.	

4.3 Tjenestenivå

Det stilles krav til responstid for feilretting i samsvar med den kategorisering som fremkommer av V Bilag 5. Med nedetid menes tiden systemet er utilgjengelig for brukerne. Med utilgjengelighet menes utilgjengelighet regnet fra tidspunkt når saken er meldt til Leverandør.

Kategorisering av feil

Kategori	Responstid feilretting	Beskrivelse
A Kritisk feil	Feilretting skal påbegynnes umiddelbart og pågå kontinuerlig, også utover normal arbeidstid, inntil feilen er rettet. Leverandøren skal bekrefte registrering av feilen innen 30 minutter og innen 2 timer angi tidspunkt for feilretting.	- Feil som medfører at systemet stopper, at data går tapt eller at andre funksjoner som er kritiske for Kunden ikke virker som avtalt. - Dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende og dette medfører at Kunden ikke kan bruke systemet eller vesentlige deler av det.
B Alvorlig feil	Feilretting skal påbegynnes innen 4 timer. Leverandøren skal bekrefte registrering av feilen innen 1 time og innen 8 timer angi tidspunkt for feilretting.	- Feil som fører til at funksjoner som er viktige for Kunden ikke virker som avtalt og som det er tids- og ressurskrevende å omgå.

Kategori	Responstid feilretting	Beskrivelse
		- Dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende og dette medfører at Kunden ikke kan benytte funksjoner som er viktige for Kunden.
C Mindre alvorlig feil	Feil rettes i neste planlagte programrettelse. Leverandøren skal bekrefte registrering av feilen innen neste virkedag.	- Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som Kunden relativt lett kan omgå. - Dokumentasjonen er mangelfull, upresis eller lett kan misforstås.

Krav til tilgjengelighet og responstider er gitt i tabellen under.

Nr	Krav	Beskriv (B)
V9	Leverandøren garanterer at stabiliteten på programvaren skal være 99,5 %. Utilgjengelighet som skyldes forhold utenfor programvare utviklet av Leverandøren, eller planlagte ekstraordinære driftstanser omfattes ikke av tilgjengelighetsgarantien.	
V10	Ved brudd på tilgjengelighetsgarantien som delvis kan lastes programvare utviklet av Leverandøren og/eller bare gjelder deler av programvaren, reduseres betalingsplikten forholdsmessig etter omfang, skyld og avbruddstid. Dette gjelder også underliggende applikasjoner som systemet er avhengig av. Forholdsmessig prisavslag ved brudd på tilgjengelighetsgarantien skal reguleres i V Bilag 5.	B
V11	Leverandøren skal i V Bilag 5 innta de beskrivelser knyttet til responstid ved feilretting som angitt over. Eventuelle endringer skal merkes og begrunnes.	B

4.4 Nye versjoner

Nye versjoner av programmer er inkludert i avtalen. Krav knyttet til nye versjoner er angitt i tabellen under.

Nr	Krav	Beskriv (B)
V12	Leverandøren skal i avtaleperioden levere nye versjoner av programmer som omfattes av ytelsene. Når nye versjoner av programmer er utgitt, skal Leverandøren så snart som mulig tilgjengeliggjøre disse for Kunden.	
V13	Aktuelle funksjoner skal være ferdig utviklet og testet internt hos Leverandør før tilgjengeliggjøring til Kunden.	
V14	Leverandør skal kunne stille release- og testresultater til rådighet.	
V15	Dersom nye versjoner krever endringer i teknisk infrastruktur eller 3.partsverktøy, må dette varsles Kunden i god tid, og endringene skal beskrives.	

5 Etablering av tjenesten

Leverandøren skal, som V Bilag 4, utarbeide prosjekt- og fremdriftsplan for etablering av tjenesten basert på Kundens mal for bilaget. Alle nødvendige aktiviteter for å klargjøre for bruk av tjenestene innen support, feilretting og nye versjoner skal angis med tid og ansvarlig.

6 Samlet pris og prisbestemmelser

Leverandøren skal, som V Bilag 7, utarbeide pristabeller basert på Kundens mal for bilaget.

Leverandøren må beskrive hvilke av de angitte kravene som dekkes av standard leveranse og hva som er tillegg og faktureres ut over standard priser. Leverandøren må også beskrive priser for tilleggstjenestene.

Regulering av pris skjer i henhold til avtalens bestemmelser.