

Bilag til

Vedlikeholdsavtale for AMK

AMK V Bilag 1 - Kundens kravspesifikasjon

Avtalepart	Avtalen gjelder foretak	Saksarkivnummer	Avtalenummer
Helse Vest IKT AS	X		
Helse Nord RHF	X	xxxx/xx	xxxxxx
Helse Midt-Norge RHF	X		
Helse Sør-Øst RHF	X		

Kunde	Leverandør
<i>Fyll inn logo</i>	<i>Fyll inn logo</i>
Fylles inn	Fylles inn
Administrerende direktør	Fylles inn

Innholdsfortegnelse

1	INNLEDNING	3
2	AVTALENS FORMÅL	3
3	KATEGORISERING AV KRAV	3
4	KUNDENS TABELLER FOR TJENESTENIVÅ	4
4.1	KUNDENS TABELL FOR KRAV TIL REAKSJONSTID OG HÅNTERING AV FEIL OG ANDRE HENVENDELSER	4
5	KRAV TIL VEDLIKEHOLD AV LØSNING.....	6
5.1	AVTALE FOR TJENESTENIVÅ	6
5.2	OVERORDNET ANSVAR FOR VEDLIKEHOLD OG ENDRINGSHÅNTERING – AVTALENS PUNKT 2.2.1	6
5.3	OPPDATERING – AVTALENS PUNKT 2.2.3	8
5.4	BRUKERSTØTTE – AVTALENS PUNKT 2.2.4	9
5.5	FEILHÅNTERING – AVTALENS PUNKT 2.2.1	10
5.6	SAMHANDLING – AVTALENS PUNKT 2.1.2	11
5.7	NYE VERSJONER – AVTALENS PUNKT 2.2.7	13
5.8	VIDEREUTVIKLING – AVTALENS PUNKT 2.2.8	14
6	ØVRIGE PUNKTER	14
6.1	AVTALENS PUNKT 2.2.5 HÅNTERING AV FEIL.....	14
6.2	AVTALENS PUNKT 6.1 KUNDENS ANSVAR OG MEDVIRKNING.....	15
6.3	DATABEHANDLERAVTALE.....	15

1 Innledning

AMK V Bilag 1 beskriver de krav Kunden stiller til vedlikehold og oppgradering av løsningen som Leverandøren har tilbudt Kunden som del av Utviklings- og tilpasningsavtalen (SSA-T).

2 Avtalens formål

Formålet med denne avtalen er å sørge for løpende og periodisk vedlikehold av løsningen og sikre oppgraderinger til nye versjoner. Det er viktig for Helseregionene (Kunden) at feil og svakheter i løsningen utbedres raskt, da løsningen er kritisk for Kunden. Kunden stiller derfor strenge krav til oppetid og feilrettingstid. Kunden ønsker en Leverandør som er genuint opptatt av at løsningen skal forbli best mulig funksjonelt, teknisk og kvalitetsmessig gjennom en proaktiv tilnærming. Sammen skal vi tilby en robust, pålitelig, tilgjengelig og brukervennlig løsning for våre ansatte og innbyggere.

Kunden har til intensjon å samkjøre forvaltning, drift og vedlikehold (FDV) uavhengig av antall installasjoner ved oppstart. Målsettingen er felles løsning og felles drift, men det kan oppstå behov for flere installasjoner. Regionene vil ha en felles forvaltning av programvaren slik at installasjonene kan konsolideres på en mest mulig effektiv måte. Derfor må Leverandøren levere den samme programvaren med tilhørende oppgraderinger til alle installasjoner, slik at Kunden kan tilstrebe og ha felles oppgraderingsløp. Det tillates ikke at Leverandøren tilbyr avarter av programvaren til de enkelte installasjonene uten at det foreligger særskilte grunner til dette. Slike avarter skal begrunnes og det er Kunden selv som skal be om dette. Kundens målbilde er nærmere beskrevet i AMK T Bilag 1 punkt 2.2 Omfang av leveransen.

Kunden søker en Leverandør som er tilgjengelig 24/7 og løsningsorientert. Leverandøren skal ta ansvar for at løsningen som leveres er oppdatert i henhold til enhver tid gjeldende lovverk som er relevant for løsningen og standarder som løsningen benytter, samt at feil og sårbarheter i løsningen blir rettet. Avtalen skal sikre at Kunden har tilgang på et brukerstøtte- og supportapparat som kan håndtere innmelding, oppfølging og retting av feil i løsningen og bistå Kundens tekniske personell med spørsmål relatert til bruk av løsningen.

Kunden ønsker også å videreutvikle og delta i Leverandørens videreutvikling av løsningen med ny funksjonalitet og teknologi. Selve bestilling av videre leveranser og videreutvikling vil reguleres av Avtale for videre leveranser og videreutvikling (AMK A) for dette, men vedlikehold av videre leveranser og videreutvikling vil reguleres av denne vedlikeholdsavtalen (SSA-V). Se Kundens målbilde i AMK T Bilag 1 punkt 2.2 Omfang av leveransen.

3 Kategorisering av krav

Kravene er kategorisert etter følgende modell:

Type	Beskrivelse
O	Obligatoriske krav som må oppfylles (Minstekrav). Manglende oppfyllelse av kravet vil medføre avvisning av tilbudet.
P	Primære krav som inngår i Oppdragsgivers evalueringsarbeid. Primære krav vil vektes høyest av kravene i evalueringen. Oppfyllelse av P-krav vil kunne verifiseres av Oppdragsgiver gjennom demo/use-cases.
S	Sekundære krav som inngår i Oppdragsgivers evalueringsarbeid. Sekundære krav er også viktig for Oppdragsgiver men vil ha lavere vekt enn P-krav. Oppfyllelse av S-krav vil kunne verifiseres av Oppdragsgiver gjennom demo/use-cases.

4 Kundens tabeller for tjenestenivå

Kundens tabell for krav til henvendelser.

4.1 Kundens tabell for krav til reaksjonstid og håndtering av feil og andre henvendelser

Kategori	Svartid innenfor arbeidstid (kundens lokale tid) 08:00-16:00	Svartid utenfor arbeidstid (kundens lokale tid)	Påbegynt håndtering	Midlertidig løsning	Endelig løsning
Kritisk (A) - Fare for liv og helse - Flere brukere får ikke gjort jobben sin som følge av at tjenesten ikke er tilgjengelig eller tjenesten er ustabil - Betydelig merarbeid/tapt effektivitet - Hendelsen kan føre til negative konsekvenser for omdømmet til Kunden	2 min	5 min	Umiddelbart	Skal pågå kontinuerlig frem til feilen er rettet. Statusoppdatering hver 1. time Mål om løsningsstid 15 min	Skal pågå kontinuerlig frem til feilen er rettet. Løsningsstid 24 timer
Alvorlige (B) - Pasientbehandlingen blir forhindret - Pasientflyten blir hindret - Betydelig merarbeid for personell - En bruker får ikke gjort jobben sin	2 min	5 min	30 min	Skal pågå kontinuerlig frem til feilen er rettet. Statusoppdatering hver 2. time Mål om løsningsstid 4 timer	Skal pågå kontinuerlig frem til feilen er rettet Løsningsstid 72 timer
Mindre alvorlig (C) - Brukeren opplever redusert funksjonalitet, men får utført jobben sin - Arbeidet til enkelte brukere blir forsinket	Registreres i Leverandørens support system, evt telefon/e-post	Registreres i Leverandørens support system, evt telefon/e-post	60 min	Løpende feilretting innenfor normal arbeidstid	7 virkedager

Kategori	Svartid innenfor arbeidstid (kundens lokale tid) 08:00-16:00	Svartid utenfor arbeidstid (kundens lokale tid)	Påbegynt håndtering	Midlertidig løsning	Endelig løsning
· Feil i grunnlag for statistikk					
Andre (D) · Ikke alvorlige feil	Registreres i Leverandørens system via web, evt telefon	Registreres i Leverandørens system via web	Samme dag	7 dager	15 virkedager
Teknisk brukerstøtte henvendelser på telefon eller chat	Henvendelser skal besvares innen 60 sek	Henvendelser skal besvares innen 120 sek	Umiddelbart etter at henvendelsen er mottatt	Dersom det viser seg å være en feil, skal Kunden melde det inn i feilrapporteringssystemet	
Teknisk brukerstøtte på e-post	Svar om at e-post er mottatt umiddelbart	Svar om at e-post er mottatt umiddelbart	Besvares neste arbeidsdag	Dersom det viser seg å være en feil, skal Kunden melde det inn i feilrapporteringssystemet	

5 Krav til vedlikehold av løsning

5.1 Avtale for tjenestenivå

Leverandøren skal i AMK V Bilag 5 «Tjenestenivå med standardiserte prisavslag» besvare følgende krav:

Krav nr.	Krav	Kategori O/P/S	Hvor skal leverandøren svare?
AV5.1-1	Leverandøren bør gi en overordnet beskrivelse av hvordan tilbudt vedlikeholdstjeneste imøtekommer kap.2 avtalens formålet. Dette i form av en Executive Summary. Leverandøren bør bekrefte at de godtar måleparameter og betingelser i AMK V Bilag 5. Kravet vektes særlig.	P	Det bekreftes og besvares i AMK V Bilag 2.
AV5.1-2	Leverandør bør utarbeide en realistisk prosjekt- og fremdriftsplan for etablering og leveranse av vedlikeholdstjenestene. Testing av Leverandørens brukerstøtte vil inngå som del av akseptansetesten i Utviklings- og tilpasningsavtalen.	P	Det bekreftes og besvares i AMK V Bilag 2.
AV5.1-3	Vedlikeholdsyttelsen skal ha oppstart samtidig som godkjenningsperiode for hver av leveransene i henhold til milepælene i AMK T Bilag 4.	O	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.

5.2 Overordnet ansvar for vedlikehold og endringshåndtering – Avtalens punkt 2.2.1

Overordnet ansvar

Krav nr.	Krav	Kategori O/P/S	Hvor skal leverandøren svare?
AV5.2-1	Leverandøren skal som del av sin prissatte vedlikeholdsyttelse håndtere feilretting og utbedring av sårbarheter innenfor de frister som følger av denne avtalen.	O	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.
AV5.2-2	Leverandøren skal som del av sin prissatte vedlikeholdsyttelse oppdatere løsningen slik at den tilfredsstiller til enhver tid gjeldende lov- og regelverk som er relevant for løsningen.	O	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.
AV5.2-3	Leverandøren skal som del av sin prissatte vedlikeholdsyttelse oppdatere løsningen slik at den støtter de til enhver tid gjeldende tekniske standarder. Oppdatert løsning skal være klar for utrulling hos Kunden senest innen 12 måneder etter at ny standard er publisert.	O	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.
AV5.2-4	Leverandøren forplikter seg til å vedlikeholde løsninger og programvarer levert Kunden.	O	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.

Krav nr.	Krav	Kategori O/P/S	Hvor skal leverandøren svare?
AV5.2-5	Leverandøren bør beskrive plan Leverandøren har for videreutvikling av løsningen og når ulike funksjonaliteter vil kunne gjøres tilgjengelig for Kunden (Roadmap).	P	Det bekreftes og besvares i AMK V Bilag 2.
AV5.2-6	Kontinuerlig vedlikehold - Leverandøren skal drive med kontinuerlig forbedring av løsningen slik at Kundens løsning blir stadig mer stabil og at den holdes sikkerhetsmessig oppdatert.	O	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.
AV5.2-7	Følgefeil etter planlagte endringer - Leverandør påtar seg ansvar for å rette alle følgefeil kostnadsfritt uten ubegrunnet opphold.	O	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.
AV5.2-8	Den tilbudte løsningen bør ikke kreve at antimalware/antivirus funksjonalitet tilpasses eller deaktiveres. Leverandør bør beskrive hvordan dette ivaretas.	P	Det bekreftes og besvares i AMK V Bilag 2.
AV5.2-9	Leverandør har ansvar for kompatibilitet med programvare fra tredjepartsleverandører som Leverandør har valgt. Generelt skal komponenter fra tredjepartsleverandører være på supportert versjon. Usupportert programvare fra tredjepartsleverandører, skal ikke medføre teknisk eller økonomisk ulempe for Kunden.	O	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.
AV5.2-10	Operativsystem oppdateringer – Leverandøren skal legge til rette for at Kunden effektivt og hurtig skal kunne installere sikkerhetspatcher/oppdateringer av operativsystem løsningen kjører på. Kritiske sikkerhetsoppdateringer skal støttes/kunne installeres uten urimelig opphold. Ved eventuelle feil/problemer i etterkant av en oppdatering skal Leverandøren bistå med feilretting.	O	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.
AV5.2-11	Infrastruktur – Dersom Leverandøren gjør endringer i løsningen som krever endringer i Kundens nettverk, herunder dataflyt, eller infrastrukturen for øvrig, skal dette drøftes med Kunden før dette implementeres i løsningen.	O	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.
AV5.2-12	Versjonshåndtering – Leverandøren må bekrefte at de støtter siste og de to foregående versjonene av løsningen. Ved enkelte spesielle tilfeller må Kunde kunne avtalte support på enkelt versjoner utover siste og to foregående versjoner.	O	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.
AV5.2-13	Test – Leverandør skal bekrefte at test gjennomføres i samsvar med SSA V Vedlegg 1.1.	O	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.

Krav nr.	Krav	Kategori O/P/S	Hvor skal leverandøren svare?
AV5.2-14	Dersom løsningen er levert med noen form for hardware, skal det vedlikeholdes og holdes på et supportert nivå. Leverandøren bes også foreslå hvilke deler Kunden eventuelt bør ha liggende som reservedeler. Reservedelspriser må beskrives.	P	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.
AV5.2-15	Leverandøren skal tilby avtale om deponering av kildekode (Escrow avtale) som i tilfredsstillende grad sikrer Kundens interesser dersom Leverandøren skulle gå konkurs, eller av andre grunner skulle bli ute av stand til eller slutter å levere sine forpliktelser. Vennligst bekræft og beskriv.	O	Det bekreftes i AMK V Bilag 2. Escrow avtale vedlegges.

Endringshåndtering – Avtalens punkt 3

Krav nr	Krav	Kategori O/P/S	Hvor skal leverandøren svare?
AV5.2-16	Endringshåndtering bør skje etter anerkjente rammeverk, eksempelvis ITIL v3 - Håndtering av versjoner, releaser og oppdateringer med tilhørende testing skal gjennomføres i henhold til rammeverk for «ledende praksis».	P	Det bekreftes og beskrives i AMK V Bilag 2.
AV5.2-17	Prosess for endringshåndtering – Leverandøren bør beskrive sin prosess for endringshåndtering, test og godkjenning ved endringer på løsningen.	P	Det bekreftes og beskrives i AMK V Bilag 2.
AV5.2-18	Opplæring - Leverandøren bør bidra til kompetanse og opplæring av driftspersonell som skal foreta drift av løsningen.	P	Det bekreftes og beskrives i AMK V Bilag 2.
AV5.2-19	Oppgradering - Løsningen bør utformes for å gi stabil og kontinuerlig drift 24/7, uten å påvirke operatørenes arbeid, også under pågående vedlikehold og planlagte oppgraderinger.	P	Det bekreftes og beskrives i AMK V Bilag 2.

5.3 Oppdatering – Avtalens punkt 2.2.3

Krav nr	Krav	Kategori O/P/S	Hvor skal leverandøren svare?
AV5.3-1	Dokumentasjon - Leverandøren skal vedlikeholde veiledere, bruksanvisninger og øvrig dokumentasjon når det skjer endringer på tjenesten/løsningen. Dersom Kunden har behov for ytterligere dokumentasjon ved	O	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.

Krav nr	Krav	Kategori O/P/S	Hvor skal leverandøren svare?
	endringer av løsningen, skal Leverandøren fremlegge dette. All teknisk funksjonalitet i den tilbudte løsningen skal være dokumentert.		
AV5.3-2	Overordnet løsningsdesign – Som en del av løsningens naturlige utvikling plikter Leverandøren å vedlikeholde og oppdatere løsningens overordnede løsningsdesign og øvrig systemdokumentasjon.	O	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.

5.4 Brukerstøtte – Avtalens punkt 2.2.4

Leverandøren skal i AMK V Bilag 6 «Administrative bestemmelser» besvare følgende krav. Det skal tilbys en teknisk brukerstøttetjeneste som Kundens egen brukerstøtte skal kunne kontakte. Kundens egen brukerstøtte vil bestå av 1. linje brukerstøtte for håndtering av henvendelser fra brukerne knyttet til løsningen og 2. linje brukerstøtte (systemforvalter/superbrukere) for håndtering av saker som ikke kan løses av 1. linje brukerstøtte. Leverandør skal tilby 3. linje teknisk brukerstøtte. Det er kun Kundens systemforvalter/superbrukere eller Kundens brukersupport som kan melde feil til Leverandørens brukersupport. Kundens brukerstøtte registrerer og følger opp saken overfor brukeren, eskalerer og følger opp saken i henhold til denne vedlikeholdsavtale.

Krav nr	Krav	Kategori O/P/S	Hvor skal leverandøren svare?
AV5.4-1	Leverandørens brukerstøttetjeneste skal skje etter anerkjente rammeverk, eksempelvis ITIL v3. Vennligst beskriv i detalj.	P	Det bekreftes i AMK V Bilag 2 med en detaljert beskrivelse i AMK V Bilag 6.
AV5.4-2	Tilgang til Leverandørens teknisk brukerstøtte – Systemforvalter og superbrukere hos Kunden skal ha tilgang til brukerstøtte hos Leverandør.	P	Det bekreftes i AMK V Bilag 2 med en detaljert beskrivelse i AMK V Bilag 6.
AV5.4-3	All kommunikasjon mellom Kunden og Leverandørens brukerstøtte skal foregå på norsk eller engelsk. Støttedokumentasjon kan være på engelsk.	P	Det bekreftes i AMK V Bilag 2 med en detaljert beskrivelse i AMK V Bilag 6.
AV5.4-4	Leverandørens brukerstøtte – Tilgjengelighet av kompetent personell - det skal være tilgjengelig et telefonisk mottaksapparat med personell fra Leverandøren med kompetanse på løsningen som er implementert hos Kunde på virkedager mellom 08:00 og 16:00.	P	Det bekreftes i AMK V Bilag 2 med en detaljert beskrivelse i AMK V Bilag 6 og prises i AMK V Bilag 7.
AV5.4-5	Leverandørens utvidet brukerstøtte - Tilgjengelighet av kompetent personell - det skal være tilgjengelig et telefonisk mottaksapparat med personell fra Leverandøren med kompetanse på løsningen som er implementert hos Kunde 24/7/365.	P	Det bekreftes i AMK V Bilag 2 og besvares i AMK V Bilag 6 og prises som opsjon i AMK V Bilag 7.

Krav nr	Krav	Kategori O/P/S	Hvor skal leverandøren svare?
AV5.4-6	Verktøy for Leverandørens brukerstøtte - Leverandøren skal stille verktøy tilgjengelig for Kunden, hvor Kunden skal ha tilgang til å melde inn saker, se status på innmeldte saker og få tilgang til rapporter for leverandørs håndtering av saker i henhold til avtalt SLA av type sak og prioritet. Det bør tilrettelegges for integrasjon med Kundens saksbehandlingssystem for elektronisk samhandling. Se integrasjonsoversikt.	P	Det bekreftes i AMK V Bilag 2 og besvares i AMK V Bilag 6.
AV5.4-7	Mottak av henvendelser - Leverandørens brukerstøttetjeneste skal i sitt verktøy for brukersupport registrere, oppdatere status og beskrive løsning på alle feilmeldinger og andre henvendelser, både for de som kommer inn via telefon, epost, chat eller verktøy for brukersupport.	P	Det bekreftes i AMK V Bilag 2 og besvares i AMK V Bilag 6.

5.5 Feilhåndtering – Avtalens punkt 2.2.1

Generelt kan vi si det er umulig å unngå alle feil, men det er mulig å være svært så proaktiv. Gjennom å skrive robuste applikasjoner som testes grundig, gjennom å loggføre mest mulig om feil når de oppstår og gjennom å gi brukerne gode meldinger når feilen inntreffer kan negative opplevelser med løsningen reduseres. Det er dette vi etterstreber som Kunden og forventer av våre Leverandører.

Krav nr	Krav	Kategori O/P/S	Hvor skal leverandøren svare?
AV5.5-1	Feilhåndtering skal skje etter anerkjente rammeverk, eksempelvis ITIL v3. Leverandøren skal beskrive sin prosess og rutiner for feilhåndtering ved feil på løsningen.	P	Det bekreftes og besvares i AMK V Bilag 2.
AV5.5-2	Feilhåndtering i samarbeid med andre - Om det er uklart hvem som har ansvar for en feilsituasjon skal Leverandøren delta i et felles samarbeid om feilsøking. Et slikt samarbeid kan initieres av Kunden, Leverandøren selv eller av Kundens andre leverandører som har et grensesnitt til løsningen.	O	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.
AV5.5-3	Behandling av innmeldte feil av type A, B, C og D - Leverandøren skal beskrive sin håndtering av feil av type A, B, C og D ut fra definisjonene angitt innledningsvis. Leverandørens tilbakemelding på status for retting av feil skal inneholde informasjon om videre arbeid med saken, inklusiv tidspunkt/frister for aktivitetene. Dersom det er uenighet rundt kategorisering av feil, er det Kundens kategorisering som skal benyttes.	P	Det bekreftes og besvares i AMK V Bilag 2.

Krav nr	Krav	Kategori O/P/S	Hvor skal leverandøren svare?
AV5.5-4	Eskalering - Kunden skal ha muligheter til å eskalere innmeldte saker. Om uenighet mellom Leverandør og Kunden er det Kunden som avgjør om saker eskaleres.	O	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.
AV5.5-5	Tilgang til logger – Leverandøren kan få tilganger til tekniske produksjonslogger i løsningen, men kan ikke alltid forvente at logger kan sendes til Leverandør, da de kan inneholde sensitiv informasjon. Manglende tilsending av logger er ikke grunn til å stanse feilsøking og feilretting. Leverandøren bes utdype hvorvidt leverandørtilgang til produksjonslogger kun omfatter tekniske data, og om det er risiko for innsyn i sensitive personopplysninger.	P	Det bekreftes og besvares i AMK V Bilag 2.

5.6 Samhandling – Avtalens punkt 2.1.2

Leverandøren skal i bilag 6 «Administrative bestemmelser» besvare følgende krav:

Etablering og organisering av vedlikeholdstjenestene

Krav nr	Krav	Kategori O/P/S	Hvor skal leverandøren svare?
AV5.6-1	Leverandøren skal foreslå en realistisk og hensiktsmessig organisering for etablering av vedlikeholdstjenestene.	P	Det bekreftes i AMK V Bilag 2 og besvares i AMK V Bilag 6.
AV5.6-2	Leverandøren skal foreslå en realistisk og hensiktsmessig organisering for gjennomføringen av vedlikeholdstjenestene.	P	Det bekreftes i AMK V Bilag 2 og besvares i AMK V Bilag 6.
AV5.6-3	Leverandøren skal ha tilgang på nødvendig kapasitet og kompetanse til å kunne gjennomføre vedlikeholdsforpliktelsene.	P	Det bekreftes i AMK V Bilag 2 og besvares i AMK V Bilag 6.
AV5.6-4	Etablering av vedlikeholdstjenesten i henhold til prosesser og rutiner skal være på plass før produksjonssetting av løsning i tilpasningsavtalen (SSA-T).	P	Det bekreftes i AMK V Bilag 2 og besvares i AMK V Bilag 4 og 6.
AV5.6-5	Fjernaksess til den tilbudte løsningen - Leverandøren skal benytte Kundens sin tilbudte fjernaksesløsning for behov for tilgang til løsningen. Utdyp hvilket behov Leverandør har for tilgjengeliggjort programvare i Kundens fjernaksesløsning for å kunne gjennomføre vedlikeholdsforpliktelsene.	P	Det bekreftes og besvares i AMK V Bilag 2.
AV5.6-6	Overvåking av løsningen – Kunden skal overvåke løsningen. Leverandøren skal dokumentere eventuelle føringer og begrensninger rundt mulighet for integrasjon med overvåkingssystem hos Kunden.	P	Det bekreftes og besvares i AMK V Bilag 2.

Krav nr	Krav	Kategori O/P/S	Hvor skal leverandøren svare?
	Beskriv løsningens muligheter og begrensninger for overvåking, samt aktuelle terskelverdier for aktuelle komponenter i løsningen.		

Krav til service management

Krav nr	Krav	Kategori O/P/S	Hvor skal leverandøren svare?
AV5.6-7	Samhandlingsplan - Leverandøren skal stille med ressurser slik at Kunden og Leverandør kan etablere hensiktsmessige samhandlingsprosesser og rutiner i forhold til grensesnittet mellom Kunden og Leverandøren.	P	Det bekreftes i AMK V Bilag 2 og besvares i AMK V Bilag 6.
AV5.6-8	Kvalitetssikring av leveransen - Leverandøren må ha et rammeverk og prosesser som sikrer at leveranser skjer som avtalt, og at samhandlingsprosesser og rutiner som er avtalt med Kunden, følges opp og forbedres.	P	Det bekreftes i AMK V Bilag 2 og besvares i AMK V Bilag 6.
AV5.6-9	Systemforvaltning - Leverandøren skal stille med egen dedikert ressurs som møter Kunden på dette. Det skal gjennomføres faste møter med Kunden som har som formål å følge opp leveransen og å se på forbedringsområder. Dette skal skje i Kundens lokaler der annet ikke er avtalt. Leverandøren har ansvar for å skrive møtereferat. Alle rapporter som er knyttet til oppfølging av leveransen skal gjøres tilgjengelig for Kunden en uke før møte.	P	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.
AV5.6-10	Leverandør forplikter å gjennomføre årlige revisjoner av løsningen sammen med kunden. Hensikten er proaktiv vedlikehold. Leverandøren skal skrive rapport med anbefalt tiltak etter utført revisjon og dialog med Kunden. Formålet er å avdekke områder der Kunden kan treffe forbedringstiltak for å opprettholde sikker og stabil drift. Leverandør skal vedlegge anonymisert rapport fra tilsvarende revisjon.	P	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.

Krav til kunde- og brukerforum

Krav nr	Krav	Kategori O/P/S	Hvor skal leverandøren svare?
AV5.6-11	Leverandøren skal fasilitere et kunde- og brukerforum. Leverandøren skal løpende vedlikeholde oversikt over hvilke kunder som deltar i det etablerte kunde og brukerforumet.	P	Det bekreftes i AMK V Bilag 2 og besvares i AMK V Bilag 6.
AV5.6-12	Kunde- og brukerforum avholdes minimum 1 gang pr. år. Dette avhengig av hvilken frekvens kunde- og brukerforum finner nødvendig.	P	Det bekreftes i AMK V Bilag 2 og besvares i AMK V Bilag 6.
AV5.6-13	Ønsker til videreutvikling av Leverandørens standard programvare skal meldes inn til leverandøren i forkant av planlagt kunde- og brukerforum innen en rimelig frist som Leverandøren setter. Leverandøren skal sammenstille innspillene og fremlegge dette for Kunde- og brukerforum i tillegg til Leverandørens egne utviklingsplaner.	P	Det bekreftes i AMK V Bilag 2 og besvares i AMK V Bilag 6.
AV5.6-14	Leverandøren skal minst stille med en representant i kunde- og brukerforum, som kan presentere leverandørens planer, svare på spørsmål og diskutere prioritering.	P	Det bekreftes i AMK V Bilag 2 og besvares i AMK V Bilag 6.
AV5.6-15	Leverandøren skal ikke drive markedsføring av sine produkter eller tjenester ute hos helseforetakene, med mindre annet er avtalt med Kundens forvaltningsorgan. Slik informasjon skal gå igjennom Kunden eller den Kundens viser til.	S	Det bekreftes i AMK V Bilag 2 og besvares i AMK V Bilag 6.

Krav ved avslutning av avtaleforhold

Krav nr	Krav	Kategori O/P/S	Hvor skal leverandøren svare?
AV5.6-16	Ved avslutning av leveranse skal det ytes bistand til migrering av Kundens data og brukere.	O	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.
AV5.6-17	Ved avslutning av leveranse skal det tilbys grensesnitt for avlevering av strukturerte data til ny løsning.	O	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.

5.7 Nye versjoner – Avtalens punkt 2.2.7

Krav nr	Krav	Kategori O/P/S	Hvor skal leverandøren svare?
AV5.7-1	Kunden skal som del av denne vedlikeholdsavtalen ha rett til vederlagsfritt å ta i bruk alle nye versjoner av løsningen (med ny funksjonalitet i kjøpte moduler/programvarer) som Leverandøren lanserer i denne vedlikeholdsavtalens varighet.	O	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.

Krav nr	Krav	Kategori O/P/S	Hvor skal leverandøren svare?
AV5.7-2	Leverandøren skal dokumentere kvalitetssikring av tilgjengelighet og ytelse i forbindelse med levering av oppdaterte/nye versjoner. Leverandøren må ha dokumenterte rutiner for å kvalitetssikre systemets tilgjengelighet og ytelse.	O	Det bekreftes i AMK V Bilag 2.

5.8 Videreutvikling – Avtalens punkt 2.2.8

Etter at fase 1 og 2 av AMK IKT prosjektet er produksjonsatt kan Kunden kreve å fortsette med iterativ utvikling av løsningen i samarbeid med Leverandør.

Dette defineres som fase 3 i prosjektet og avtalen løper parallelt med vedlikeholdsavtalen. Videreutvikling skal hensynta Kundens ønsker og behov samt Leverandørens egne utviklingsplaner. Bestilt videreutvikling avtales gjennom «Avtale om videre leveranser og videreutvikling».

Se Kundens beskrivelse av målbilde i AMK T Bilag 1 punkt 2.2 Omfang av leveransen.

Krav nr	Krav	Kategori O/P/S	Hvor skal leverandøren svare?
AV5.8-1	Leverandøren skal ha et utviklingsteam med den kompetanse som er nødvendig for å videreutvikle løsningene utover vedlikehold, forvaltning og support. Leverandøren skal i sin besvarelse beskrive hvordan Leverandøren sikrer Kunden tilgang til utviklingsressurser over tid. Vennligst bekreft og beskriv.	P	Det bekreftes og besvares i AMK V Bilag 2.
AV5.8-2	Leverandøren skal tilby full-stack-utviklere i utviklingsteamet med faglig bredde og teknisk innsikt som gir god helhetsforståelse for de leverte løsningene. Dette med fokus på fremtidsrettede muligheter og funksjonalitet, slik at løsningen holdes ajour ift endringer i samfunnet generelt. Vennligst bekreft og beskriv.	P	Det bekreftes og besvares i AMK V Bilag 2.

6 Øvrige punkter

6.1 Avtalens punkt 2.2.5 Håndtering av feil

Eventuelle vedlikeholdsbetingelser som er avtalt mellom Leverandøren og produsent av standardprogramvare som Leverandøren ikke har utviklet eller vedlikeholder selv (programvareprodusenten) skal listes opp i AMK V Bilag 2. Kopier av vedlikeholdsbetingelsene skal være vedlagt i AMK V bilag 10.

6.2 Avtalens punkt 6.1 Kundens ansvar og medvirkning

Leverandøren kan stille ytterligere krav til Kundens medvirkning her. Eventuelle ytterligere krav skal angis i AMK V Bilag 2.

6.3 Databehandleravtale

Krav nr	Krav	Kategori O/P/S	Hvor skal leverandøren svare?
AV6.3- 1	Dersom Leverandør utfører databehandling på vegne av virksomheten, eller arbeid hvor innsyn i helse- og personopplysninger er jevnlig forventet å forekomme, skal signere databehandleravtale	O	Det bekreftes i AMK V Bilag 2. Se vedlegg AMK V 6.2.