

Vedlikeholdsavtalen

Doseplanleggingssystem for Stråleterapi ved Oslo Universitetssykehus HF (OUS)

Case # 2018/1216

Statens standardavtale for IT-anskaffelser

SSA – V

V Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

Innhold

1	Innledning.....	3
1.1	Avtalens dokumenter	3
1.2	Utfylling av de ulike bilagene	4
2	Anskaffelsens bakgrunn, formål og omfang	5
3	Kundens kravtabell	6

1 Innledning

Dette dokumentet inneholder bakgrunn og mål for anskaffelsen, samt introduksjon og veiledning for besvarelse av krav vedlikeholdsavtalen mellom Leverandør og Kunde. Kravene kan inneholde begreper og ordlyd som må ses i sammenheng med den generelle avtaleteksten i SSA-V.

Kontraktseier for vedlikeholdsavtalen SSA-V, vil være både Kundens tjenesteleverandør Sykehuspartner HF og Oslo Universitetssykehus (OUS) da begge vil ha ansvar for vedlikeholdstjenestene. Sykehuspartner som kundens tjenesteleverandør for IKT infrastruktur og OUS vil ha ansvaret for forvaltningen av den anskaffede løsningen. OUS vil være Leverandørens hovedkontaktpunkt for vedlikeholdsavtalen.

Kunden ser for seg regelmessige møter med Leverandøren der drifts- og vedlikeholdsspørsmål kan tas opp og der det kan besluttes planer for videre oppfølging. Med vedlikehold menes vedlikehold av programvaren, utstyr, testing, brukerstøtte, dokumentasjon, opplæring (opsjon), feilretting, organisering, bemanning og møtevirkosomhet.

1.1 Avtalens dokumenter

Dokumentene som skal utgjøre avtalen er:

Bilagsidentitet	Beskrivelse
Avtaletekst – SSA Vedlikehold	
Bilag 1 Kundens kravspesifikasjon	Kundens oversikt, omfang og utfyllende tekst til avtalebilagene. Inneholder alle krav fra Kunden.
Bilag 2A – Leverandørens løsningsspesifikasjon	Inneholder svar på Kundens krav, med tydelig angivelse av hvert krav som besvares.
Bilag 2B - Leverandørens tabellbesvarelse	Leverandørens spesifikasjon av vedlikeholdstjenesten med tabellbesvarelse på Kundens krav
Bilag 3 – Programvare og utstyr	Fullstendig omfangsliste - oversikt over programvare og utstyr som skal vedlikeholdes skal fremgå og beskrives i V Bilag 3. Priser for vedlikeholdet skal oppgis i V Bilag 7.
Bilag 4 – Etablering av vedlikeholdstjenesten	Bilaget beskriver prosjektet som etablerer vedlikeholdstjenesten.
Bilag 5 – Tjenestenivå med standardiserte prisavslag	Tjenestenivå med tilliggende bestemmelser. Leverandøren endrer/tillegger om nødvendig i Kundens vedlagte dokument.
Bilag 6 – Administrative bestemmelser	Prosesser og organisasjon, etc. Leverandøren endrer/tillegger om nødvendig i Kundens vedlagte dokument.

Bilag 7 – Priser og prisbestemmelser	Generelle bestemmelser knyttet til pris-området. Inneholder bl.a. Leverandørens faste og variable priser.
Bilag 8 – Endringer i avtaleteksten	Endringer i avtaletekst. Leverandøren endrer/tillegger om nødvendig til Kundens vedlagte dokument.
Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen	
Bilag 10: Tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare	

1.2 Utfylling av de ulike bilagene

V Bilag 1 Kundens kravspesifikasjon

Kundens krav til vedlikeholdstjenesten skal besvares:

- V Bilag 2A
 - I dette bilaget skal tilbyder gi sine utfyllende beskrivelser av alle krav som er merket B i kolonnen «Beskriv (B)».
- V Bilag 2B
 - I dette Excel-bilaget skal tilbyderen besvare alle kravene i tabellformat. Besvarelsen gjøres ved avkrysning. I kolonnen "Eventuelle kommentarer" legges det kun inn korte kommentarer. All utfyllende tekst/besvarelse skal i Bilag 2A.

Felt	Forklaring
Krav nr.	Kravnummer. Her har oppdragsgiver fortløpende nummerert kravene. • V – Krav til vedlikehold
Viktighet av kravet (O/H/M/L)	De oppstilte krav til Leverandørens ytelser er beskrevet og klassifisert etter følgende standard: • O = Obligatorisk krav. Dersom krav med denne klassifisering ikke er innfridd vil tilbudet avvises. Det presiseres at ALLE obligatoriske krav må innfris ellers vil tilbudet bli avvist. • H = Høy viktighet. Svært viktig for utnyttelse av løsningen at kravet er innfridd. • M = Medium viktighet. Viktig for utnyttelse av løsningen at kravet er innfridd. • L = Lav viktighet Krav merket H/M/L vil bli evaluert.

	<u>NB! I kravteksten er fortrinnsvis det modale hjelpeverbet SKAL benyttet, men BØR og MÅ er også benyttet. Kravets viktighet vises i kolonnen «Kravets viktighet (O/H/M/L)», og er altså uavhengig av bruk av modalt hjelpeverb.</u>
Beskriv løsning (B)	Angir at Leverandøren i dokumentene for løsningsspesifikasjon, skal gi en utdypende beskrivelse av hvordan tilbudt løsning ivaretar kravet. For hvert krav som krever beskrivelse i bilagene (angitt med B i tabellen i Bilag 1) skal det gis en utdypende beskrivelse av kravinnfrielsen.

2 Anskaffelsens bakgrunn, formål og omfang

Dette kapittelet omhandler bakgrunn, formål og omfang for anskaffelsens om skal gjøres av Oslo universitetssykehus (OUS).

Hovedsystem for doseplanlegging ved OUS Radiumhospitalet, Oncentra External Beam, har end-of-life status i mai 2020. Denne anskaffelsens formål er å erstatte Oncentra External Beam.

OUS har anskaffet tre Varian ProBeam proton gantries. Denne anskaffelsen har også som formål å dekke behovet for doseplanleggingsløsning til proton.

Alle IKT anskaffelser i HSØ har følgende hovedmål:

- Økt pasientsikkerhet
- Forbedre kvaliteten i helsetjenesten
- Forbedre effektiviteten i helsetjenesten
- Forbedre arbeidsflyt og samarbeid
- Møte samfunnets forventninger

3 Kundens kravtabell

Krav nr	Kravtekst			Viktighet (O/H/M/L)	Beskriv løsning (B)
1Leverandørens forutsetninger for leveransen					
V 1	Leverandør skal i SSA-V Bilag 2A - "Leverandørens løsningsspesifikasjon vedlikehold", angi samtlige forutsetninger og forbehold Leverandøren har knyttet til å levere vedlikeholdstjenesten iht vedlikeholdsavtalen. Tabellen nedenfor skal benyttes, «Leverandørens forutsetninger og forbehold ift SSA-V».			H	B
	Name of precondition	Reference to Appendix / requirement no. / Chapter / page number and paragraph	Description of the precondition		
2Programmer og utstyr som omfattes av ytelsene					
V 2	Leverandør skal i SSA-V Bilag 3 - "Utstyr og programvare som skal vedlikeholdes", gi en fullstendig oversikt over all tilbudt programvare og evt. utstyr med tilhørende relevant informasjon, i forhold til ytelsene som dekkes av vedlikeholdsavtalen.			H	B
V 3	Leverandør bes om i SSA-V Bilag 2A - "Leverandørens løsningsspesifikasjon vedlikehold" spesifisere all annen programvare som ikke er en del av vedlikeholdstjenesten men som er en forutsetning for at tilbudt programvare som omfattes av vedlikeholdstjenesten skal fungere optimalt. Eventuelle kostnader inkluderes i prisevaluering.			H	B
V 4	Dersom vedlikeholdstjenesten /-avtalen avsluttes har Kunden rett til videre å anvende siste versjon av programvaren som ble levert Kunden under Vedlikeholdstjenesten /-avtalen.			H	
3Dokumentasjon. Beskrivelse av dokumentasjon ved alle typer rettelser og oppgraderinger, samt oversikt over all dokumentasjon som tilbys, skal inngå i SSA-V Bilag 2 – «Leverandørens løsningsspesifikasjon». Se også SSA-T Bilag 1A – kapittel 9 Documentation.					
V 5	Leverandøren skal i SSA-V Bilag 2A - «Leverandørens løsningsspesifikasjon» lage en beskrivelse av vedlikeholdstjenester og forpliktelser som på en forståelig måte oppsummerer Vedlikeholdsavtalen og gjenspeiler gjeldende organisering og prosedyrer. Se også SSA-V Bilag 6 – «Administrative bestemmelser», kap. 2 Organisering og bemanning. Oppgradering og vedlikehold av tilbudt løsning, skal inngå i et årshjul for vedlikehold ved Stråleterapi avdelingen i OUS.			H	B
V 6	I SSA-V Bilag 2B – «Leverandørens tabellbesvarelse» for vedlikehold, skal leverandøren bekrefte at dokumentasjon levers slik behovet nedenfor beskriver. Dokumentasjon skal tilbys knyttet til rettelser av programvaren, oppgraderinger og nye versjoner. All dokumentasjon er inkludert i årlig vedlikeholdsavgift dersom ikke annet er oppgitt i SSA-V Bilag 7 – «Samlet pris og prisbestemmelser».			H	

	Dokumentasjonsbeskrivelsen skal inneholde: målgruppe, formål, innhold, revisjonsperiodisitet / -hendelse (endringslogg), samt ID for programvare og dokument. Skandinavisk eller engelsk aksepteres som dokumentasjonsspråk. Dokumentasjon skal dekke følgende områder: • bruk av systemet • funksjonalitet (om nødvendig for ulike versjoner) • systeminstallasjon og –oppgraderinger (inkludert hvilken plattform (database, OS) og med hvilke grensesnitt som programvaren fungerer på og beskrivelser av oppgradering fra støttede hovedversjoner til den versjonen som dokumentasjonen gjelder for) • drift av systemet • administrasjon av systemet – inkludert de ulike admin-nivåene • tekniske krav og anbefalinger (inkludert beskrivelse av medfølgende eller 3. parts verktøy og støttesystemer som må eller bør benyttes for å støtte opp om teknisk drift og applikasjonsforvaltning) Leverandøren skal levere ajourført og komplett dokumentasjon i henhold til gjeldende versjon av programvaren.		
V 7	Leverandøren skal bekrefte at testrapporter, slik det er beskrevet nedenfor, kan fremlegges. Leverandørens testrapport for den gjeldende programvareversjon (oppgradering, oppdatering, feilretting, endringsleveranse) skal være vedlagt. All dokumentasjon skal være datert og klart merket med hvilken versjon, revisjon, rettelse, endring, etc. den relaterer seg til. Testrapporten skal inneholde følgende informasjon: detaljer om avvik fra testplanen – inkludert fremdrift på testobjektene, beskrivelse av de enkelte tester, testresultater; oversikt over kjente feil (inkludert saksnummer) og eventuelle «work-arounds», samt risiko ved å ta programvaren i bruk. All dokumentasjon skal være strukturert i en mal, det ønskes at internasjonal standard følges.	H	
V 8	Dokumentasjon av database. På forespørsel fra Kunden skal Leverandøren fremlegge dokumentasjon på eksisterende database (databasemodell) med beskrivelse av felt, tabeller, primærnøkler og relasjoner. Dokumentasjonen skal fremlegges på et leservennlig, elektronisk medium.	H	
V 9	Kunden skal ha rett til vederlagsfritt å kopiere all levert dokumentasjon til internt bruk, og den skal kunne benyttes av alle som omfattes av vedlikeholdsavtalen. All dokumentasjon skal tilgjengeliggjøres elektronisk for Kunde. Det bør være mulighet til å redigere/editere på dokumentasjonen, utenom teknisk dokumentasjon som ikke har slikt krav på seg.	H	
V 10	Leverandøren skal bidra med relevant og nødvendig dokumentasjon for Kundens Risiko- og Sårbarhetsanalyser ved forespørsel.	H	
4 Opplæring (opsjon): Med opplæring menes det her opplæring ved endring i funksjonalitet i vedlikeholdsperioden. Omfanget av opplæring må avtales med Kunden etter behov. Opplæring er derfor en opsjon. Alle priser skal oppgis iht. instruks i SSA-V Bilag 7 – «Samlet pris og prisbestemmelser».			
V 11	Leverandør bekrefter at de også i vedlikeholdsperioden tilbyr en opplæringsporteføljenedvendig for å ta systemet i klinisk bruk og å kunne utnytte doseplanleggingssystemets fulle potensial. (Se også SSA-T Bilag 1A – Kap. 8 Training)	H	
V 12	Kunde forbeholder seg rett til enten selv gjennomføre kurs i anvendelse av tilbudt applikasjon til sine egne brukere, eller å innhente annen ekstern undervisningskompetanse. Leverandørens kursmateriell kan anvendes av Kunde ved interne kurs.	H	
5 Etablering av tjenesten: Leverandørens beskrivelse knyttet til etablering av vedlikeholdstjenesten skal inngå i SSA-V Bilag 4 – «Prosjekt og fremdriftsplan for etableringsfasen».			

	Vedlikeholdstjenesten skal være operativ fra leveringsdag, da ytelsesnivået i vedlikeholdsavtalen legges til grunn for leverandørens ytelser i garantiperioden. Pris for etablering av vedlikeholdstjenesten beskrives i SSA-V Bilag 7 – «Pris og prisbestemmelser».		
V 13	Leverandøren skal tydeliggjøre og beskrive i SSA-V Bilag 4 – «Prosjekt og fremdriftsplan for etableringsfasen» nødvendige prosjektaktiviteter internt og hos Kunde for etablering av tjenesten med kriterier for godkjenning, slik at det sikres at Kunden skal kunne ta tjenesten i bruk som avtalt. Av planen i SSA-V Bilag 4 – «Prosjekt og fremdriftsplan for etableringsfasen» skal minst følgende framgå: - Organisasjon/organisering - Beskrivelse av roller og ansvar for vedlikeholdstjenestene - Plan for kompetanseoppbygging for både Kunde og Leverandør - Estimer for både Leverandørs og Kundens ressursinnsats (timeverk og/eller dagsverk) - Møteplan - Tidsplan for innfrielse av krav til vedlikehold. Prisene for etablering av vedlikeholdstjenesten oppgis i SSA-V Bilag 7 – «Pris og prisbestemmelser».	H	B
V 14	Vedlikeholdstjenesten skal tre i kraft ved Leveransedag for helseforetaket innunder SSA-T avtalen. For påfølgende delleveranser/opsjoner trer fakturerbar vedlikeholdstjeneste i kraft ved produksjonsstart.	H	
6 Tjenestenivå: Løsningen er pasientkritisk og det stilles følgelig høye krav til stabilitet og tilgjengelighet. For brukerstøtte og feilretting gjelder responstider og løsningstider for de definerte feilkategorier som angitt i SSA-V Bilag 5 – «Tjenestenivå med standardiserte prisavslag».			
V 15	Leverandøren skal foreslå tydelige definisjoner på uttrykk og begrep som benyttes i beskrivelsen av tjenestenivået. Definisjonene skal sammenfalle med begreper, tabeller og innhold i Kundens SSA-V Bilag 5 - «Tjenestenivå med standardisert prisavslag». Bestemmelse om definisjonene gjøres i samråd mellom Kunde og Leverandør. Ved uenighet har Kunde endelig bestemmelsesrett.	H	B
V 16	Leverandøren aksepterer Kundens tekst i SSA-V Bilag 5 - «Tjenestenivå med standardisert prisavslag».	H	B
7.1 Administrative bestemmelser, organisering og bemanning: Leverandør skal i SSA-V Bilag 6 – «Administrative bestemmelser» beskrive hvordan vedlikeholdsyttelsen organiseres og bemannes. Det skal også redegjøres for hvilke krav som stilles til medvirkning fra kundens side. Leverandør skal beskrive sine rutiner for brukerstøtte og feilretting, herunder eskaleringsrutiner.			
V 17	Leverandør skal i SSA-V Bilag 6 – «Administrative bestemmelser» beskrive at det er gitt en dekkende fremstilling – jamfør øvrige stilte krav – av forhold knyttet til hvordan Leverandør organiserer og bemanner support, vedlikehold samt øvrig forvaltning av løsningen. Lokalisering av de ulike funksjoner skal beskrives. Leverandøren skal beskrive organisasjon som kreves for gjennomføring av ytelsen, herunder beskrive roller, nøkkelpersoner og tilbudt kompetanse. Høy kompetanse og erfaring, samt tilgjengelighet, vil vurderes positivt.	H	B
V 18	Leverandøren aksepterer Kundens tekst i SSA-V Bilag 6 – «Administrative bestemmelser». Kunden søker å oppnå at tekst blir akseptert om ikke Leverandørens innspill høyner kvaliteten på vedlikeholdstjenesten.	H	B
V 19	Leverandøren skal utpeke en bemyndiget representant, ref. SSA-V 1.5. Rutiner for ev. utskifting av Leverandørens bemyndigede representant skal også beskrives i SSA-V Bilag 6 – «Administrative bestemmelser».	H	B
7.2 Administrative bestemmelser, samhandling:			

	Leverandøren skal i SSA-V Bilag 6 – «Administrative bestemmelser» beskrive samhandling mellom Leverandør og Kunde. Kunden ønsker at det etableres rutiner og fora som tar hensyn til innspill fra Kunden ved planlegging og prioritering av ny funksjonalitet. Det skal også synliggjøres hvor stor del av årlig vedlikeholdsavgift som allokeres til videreutvikling av løsningen.		
V 20	Leverandøren skal forestå kontinuerlig utvikling av applikasjonen og legge til rette for at Kunden kan påvirke utviklingen gjennom deltagelse i referansegrupper eller lignende fora (bruker-/kunde-forum) der Kunden kan påvirke utviklingen av systemet. Dette kan omfatte funksjonalitet for brukere, forvaltere og tekniske ressurser, samt tekniske løsninger. Kundens innflytelse på utvikling og planer skal minst svare til Kundens relative bidrag til videreutvikling gjennom innbetalt vedlikeholdsavgift. Leverandør skal være tydelig på hvilke elementer som er inkludert i lisensavgiften, hvilke som er timebasert og hvilke som er basert på enhetspriser (konferanser, work-shops, etc) – angi priser i SSA-V Bilag 7 – «Pris og prisbestemmelser». Leverandør skal i SSA-V Bilag 6 – «Administrative bestemmelser» beskrive hvordan Kunde involveres i spesifisering og prioritering av fremtidig utvikling av løsningen.	H	B
V 21	Leverandøren skal ha en releaseplan for utvikling av løsningen som strekker seg minimum ett år frem i tid. I tillegg skal det finnes et overordnet veikart som går minimum to år frem i tid. Releaseplanen og veikartet skal spesifisere innhold i leveranser og leveringstidspunkt.	H	
V 22	Leverandøren skal delta i samhandlingsmøter. Disse møtene skal være inkludert i årlig vedlikeholdsavgift.	H	
7.3 Administrative bestemmelser, administrative rutiner: Leverandøren skal i SSA-V Bilag 6 – «Administrative bestemmelser» beskrive alle relevante forhold av administrativ art, herunder statusmøter, samhandling generelt og utøvelse av ytelsene. Leverandøren skal holde Kunden orientert om planlagte endringer som har betydning for Kundens bruk av løsningen.			
V 23	Leverandøren skal beskrive rutiner for oppfølging av innmeldte feil og brukerstøttehenvendelser i SSA-V Bilag 6 – «Administrative bestemmelser».	H	B
V 24	Leverandøren skal beskrive eskaleringsrutiner både for feilretting og brukerstøtte i SSA-V Bilag 6 – «Administrative bestemmelser», inkludert informasjon om hvem hos Leverandøren (rolle/funksjon) som håndterer en sak som må eskaleres. Ved prosessuenighet mellom Kunde og Leverandør er det Kunden som avgjør om en sak skal eskaleres. Kunden har rett til å kontakte øverste leder i Norge ved kritiske hendelser.	H	B
V 25	Leverandøren skal gjøre tilgjengelig elektronisk verktøy for registrering og oppfølging av endringsønsker, brukerstøttehenvendelser og feil for Kunde. Systemet bør minimum inneholde: - Søkemulighet i alle saker innmeldt av kunde - Rapporteringsmuligheter - Mulighet for "hastekategorisering" - Kategorisering iht modul, funksjon og "prosess" (endringsønsker, brukerstøttehenvendelser og feil) - Vise all korrespondanse mellom Kunde og Leverandør i innmeldte saker - Vise forventet løsningstidspunkt Kategorisering / filtrering iht o aktiv (dvs. under arbeide hos Leverandøren), o venter Kunde, og estimert løsningstid o løses i versjon x.x.x.x.x, o dialog med eksterne (3. part), o eskalert, o midlertidig løsning (workaround) eller avsluttet. Ved endring i kategorisering av innmeldte feil skal Leverandørens system oppdateres umiddelbart. Listen over innmeldte saker i serviceoppfølgingsverktøy bør kunne filtreres ut fra forskjellige	H	B

	begreper som for eksempel modul, skjermbilde, rapporttype osv. Eksemplifiser om mulig og beskriv i SSA-V Bilag 6 – «Administrative bestemmelser». Pågående feilretting av A- og B-feil skal løpende rapporteres daglig i hht SSA-V Bilag 5 – «Tjenestenivå med standardiserte prisavslag».		
V 26	Bestilling av fakturerbare tjenester hos Leverandøren kan kun gjøres av godkjent bestiller hos Kunden.	H	
V 27	Beredskapstjeneste Leverandøren skal tilby Beredskapstjeneste som en mulig risikoreduksjon for Kunden i forbindelse med oppgraderinger og oppdateringer. Leverandørens beredskapstjeneste vil håndtere A- og B-feil, samt systemspørsmål. Beredskapstjenesten skal kunne være tilgjengelig for Kunden både i og utenfor ordinær arbeidstid. Beredskapstjenestens forventes bestå av minimum én "primærvakt" som skal kunne svare på henvendelser. Primærvakten forventes å ha god kompetanse på Kundens løsning. Beredskapstjeneste skal beskrives - inkludert hvordan Leverandør tilgjengeliggjør kompetanse. Kunden vil bestille Beredskapstjenesten senest 2 uker før gjennomføringen, Leverandørens Beredskapstjeneste beskrives i SSA-V Bilag 2A – «Leverandørens løsningsspesifikasjon vedlikehold» og tjenestens døgnpris i SSA-V Bilag 7 – «Samlet pris og prisbestemmelser».	H	B
8 Priser og prisbestemmelser: Alle priser på vedlikehold av programvare og brukerstøtte som omfattes av vedlikeholdstjenesten skal samles og spesifiseres i SSA-V Bilag 7 – «Samlet pris og prisbestemmelser». Vedlikeholdsavgiften skal baseres på prosentvis andel av kjøpspris angitt i SSA-T Bilag 7 – «Samlet pris og prisbestemmelser». SSA-V Bilag 7 – «Samlet pris og prisbestemmelser» skal bestå av en beskrivelse av pristilbudet og eventuell forklaring av hva som er lagt til grunn for de ulike priselementene.			
V 28	Leverandør bekrefter at SSA-V Bilag 7 – «Samlet pris og prisbestemmelser» er en fullstendig oversikt over alle priselementer for tjenestene som tilbys. Dessuten skal relevante forhold og priser knyttet til inkrementell utøkning av volum og tilhørende vedlikehold være inkludert.	H	
V 29	Priser skal oppgis og beskrives i SSA-V Bilag 7 – «Samlet pris og prisbestemmelser» slik at det tydelig fremkommer hvilke pris- og kostnadselementer som henfører seg til de ulike hoveddelene som omfattes av anskaffelsen. Ved bestilte endringer som påvirker vedlikeholdspris, skal eventuelle utredninger knyttet til endringen ekskluderes fra kalkylegrunnlaget.	H	
V 30	Alle aksepterte krav fra Leverandøren ytes uten tilleggskostnader for alle produkter listet i SSA-V Bilag 3 – «Utstyr og programvare som skal vedlikeholdes», dersom annet ikke er eksplisitt tydeliggjort av leverandøren i svarene til denne kravlisten, og i SSA-V Bilag 7 – «Samlet pris og prisbestemmelser».	H	
V 31	Leverandøren yter de avtalte tjenester for alle produkter inkludert i SSA-V Bilag 3 – «Utstyr og programvare som skal vedlikeholdes» i Kundens virksomhetsområde.	H	
V 32	Produktene inkludert i SSA-V Bilag 3 – «Utstyr og programvare som skal vedlikeholdes», har én årlig fast vedlikeholdspris for Kundens virksomhetsområde, dersom ikke annet - slik som variabel prising med enhetspriser - er tydelig beskrevet i SSA-V Bilag 7 – «Samlet pris og prisbestemmelser».	H	
V 33	Funksjonalitet skal kun betales for én gang.	H	

	Kunden ønsker ikke å betale ekstra for ny funksjonalitet/endringer/restruktureringer som kommer i nye versjoner av løsningen, med mindre dette er funksjonalitet bestilt av kunden. Oppdateringer skal være dekket av vedlikeholdskostnadene. I situasjoner hvor Leverandør skal erstatte en modul som allerede er i bruk hos Kunden skal den nye modulen tilbys uten tillegg i pris.		
V 34	Prisene i 2021 og 2022 skal være lik prisene som avtales for 2020. Deretter kan prisene indeksjusteres årlig med opp til halvparten av økningen i KPI.	H	
9 Brukerstøtte/support (for 3.linje): Kunden håndterer selv 1. og 2.linje brukerstøtte/support. Alle priser på vedlikehold av programvare og brukerstøtte som omfattes av vedlikeholdstjenesten, skal samles og spesifiseres i SSA-V Bilag 7 – «Samlet pris og prisbestemmelser». Vedlikeholdsavgiften skal baseres på prosentvis andel av kjøpspris angitt i SSA-T Bilag 7 – «Samlet pris og prisbestemmelser». SSA-V Bilag 7 – «Samlet pris og prisbestemmelser» skal bestå av en beskrivelse av pristilbudet og eventuell forklaring av hva som er lagt til grunn for de ulike priselementene.			
V 35	Fast årlig vedlikeholdsavgift omfatter brukerstøtte/support (for 3.linje) i ordinær arbeidstid, m.a.o. arbeidsdager kl. 08:00 – 16:00, av Leverandørens kompetente personale. Kunden håndterer selv 1. og 2.linje brukerstøtte. Leverandøren skal eksplisitt informere Kunden om saker hvor bistand ikke inngår i brukerstøtte som del av fast årlig vedlikeholdsavgift.	H	
V 36	Brukerstøtte skal foregå på norsk eller engelsk, både i skriftlig og muntlig form. Alternativt kan svensk eller dansk benyttes.	H	
10 Feilretting: Leverandørens beskrivelse knyttet til feilretting skal besvares i de bilag som kravene nedenfor refererer til. Når det oppdages feil eller mangler i løsningen, skal disse rapporteres til Leverandøren med påført kategori. Ved feilmelding foretar Kunden selv kategorisering av feil innenfor de definisjoner som følger av den generelle avtaletekstens SSA-V punkt 2.2.5, uavhengig av om feil oppdages i produksjons- eller testmiljø. Leverandøren kan ikke endre denne kategoriseringen uten Kundens samtykke.			
V 37	Leverandøren skal utføre feilretting iht. de responstider som definert i SSA-V Bilag 5 – «Tjenestenivå med standardiserte prisavslag». Dette gjelder også i tilfeller der Leverandøren er i tvil om feilen skyldes programvaren. Leverandøren skal analysere innmeldte feil på basis av de definerte systemlogger. Leverandøren plikter å informere Kunden om hvilke feillogger som skal aktiveres ved ulike typer feilsituasjoner. Ved melding av feil må Leverandøren opplyse om feilen er kjent eller om dette er en ny feil (ITIL Incident / Problem). Installasjon av programrettelser skal ved behov utføres av Leverandøren enten via fjernaksess eller personlig oppmøte. Leverandøren beskriver prosess for feilhåndtering i SSA-V Bilag 2A – «Leverandørens løsningsspesifikasjon vedlikehold».	H	B
V 38	Feilrettingen skal alltid testes av Leverandør og den tilhørende testrapporten skal alltid gjøres tilgjengelig for Kunden samtidig med overlevering av programvarens feilretting. Leverandørens rutiner for slik testing skal tilpasses feilsituasjonen.	H	
V 39	Leverandør skal i SSA-V Bilag 2B – «Leverandørens løsningsspesifikasjon vedlikehold» bekrefte at tiltak gjennomføres for å unngå at Kundens utstyr/programmer blir rammet av ondsinnet programvare ved Leverandørens utførelse av vedlikeholdstjenesten.	H	
V 40	Kunden melder feil og endringsønsker. Dersom Leverandøren mener at en kundemeldt feil skal defineres som endringsønske, må dette kommuniseres uten ugrunnet opphold. Det er Kunden som definerer hva som er feil, og kategorien (A, B eller C) av denne, og hva som er endringsønsker. Leverandør kan anvende eskaleringsprosessen ved uenighet med Kunde.	H	

V 41	Dersom programvaren er sårbar for - feil fra brukere og/eller administratorer - feil i driften og vedlikeholdet av systemet, - ondsinnet programvare, regnes disse sårbarhetene også som feil i henhold til beskrivelsen av A-, B-, og C-feil i SSA-V kapittel 2.4.5.	H	
V 42	Programvaren skal minimum en gang årlig og gjerne flere ganger årlig komme i nye versjoner med rettelser av feil med kategori C samt oppdateringer og oppgraderinger	H	
V 43	Leverandøren plikter vederlagsfritt å bistå med installasjon av programrettelser for kundedriftede applikasjoner i forbindelse med feil av kategori A og B. Enhver adgang til Kundens miljø skal skje etter samtykke fra Kunde.	H	
V 44	Dersom Leverandør kommer med en beskrivelse av hvordan feil/problem kan unngås (midlertidig løsning), og dette ikke kan oppfattes som en løsning av problemet, forplikter Leverandøren seg til å gjøre en endelig rettelse av feilen/problemet. Sak skal være aktiv til saken er endelig løst og godkjent av Kunden.	H	
V 45	Leverandøren vedstår seg den kategorisering av feil som beskrevet i den generelle avtaleteksten - uavhengig av hvorvidt feil oppdages i produksjons- eller testmiljø. Leverandør må vederlagsfritt ved behov delta på feilkategoriseringsmøte initiert av Kunde. Leverandøren plikter å orientere Kunden om kjente feil i all programvare, inkludert grensesnitt, uten ugrunnet opphold. Informasjon skal gjøres lett tilgjengelig for Kunden.	H	
11	Programvarevedlikehold, nye versjoner og oppgraderinger: Leverandøren skal i avtaleperioden levere programrettelser og nye versjoner av de programmer som til enhver tid omfattes av ytelsene. Beskrivelser og tekst knyttet til Leverandørens programvarevedlikehold skal i SSA-V Bilag 2A – «Leverandørens løsningsspesifikasjon vedlikehold» beskrive hvordan, og i hvilket omfang, Leverandør vil ivareta programvarevedlikehold. Leverandør skal beskrive rutiner, forutsetninger og betingelser for vedlikeholdet. Nye versjoner av utstyr og programvare som skal vedlikeholdes, skal spesifiseres i SSA-V Bilag 3 – «Utstyr og programvare som skal vedlikeholdes». Leverandøren skal i avtaleperioden levere nye versjoner av utstyr og programvare som omfattes av avtalen. Når nye versjoner av utstyr og programvare utgis, skal Leverandøren uten ugrunnet opphold tilgjengeliggjøre disse for Kunden.		
V 46	Som en del av vedlikeholdsavtalen inngår forbedring og tidsmessig oppdatering av eksisterende funksjonalitet og teknisk løsning, dvs videreutvikling, forenklinger, forbedringer av funksjoner og funksjonsområder i programmet, samt tilgang for tidsmessig aksessutstyr. Leverandøren bør fortløpende, og minst årlig, tilgjengeliggjøre informasjon om kommende: - versjonsoppdateringer og hvilke nye funksjoner og forbedringer de vil inneholde - oppdateringer/patcher og hvilke feil disse retter, inkludert "kjente feil". Eventuell kundespesifikk utvikling skal inngå i løsningens standardversjon, slik at ikke Kunden har en annen versjon av programvaren enn andre av Leverandørens kunder. Leverandør skal i SSA-V Bilag 2A – «Leverandørens løsningsspesifikasjon vedlikehold» beskrive hvordan og i hvilket omfang leverandør vil ivareta vedlikeholdet for tilbudt programvare. Beskrivelsen skal omfatte rutiner, forutsetninger og betingelser for vedlikeholdet.	H	B
V 47	Leverandøren skal gjøre alle nye versjoner av programmer som omfattes av vedlikeholdsytelsene tilgjengelige for Kunden. Tilgjengeliggjøringen skal gjøres i henhold til Kundens krav og prosesser for sådan - ref. SSA-T Appendix 1 - Attachment 5c - Sikkerhetsprinsipper og -krav for IKT-infrastruktur og applikasjoner.	H	

V 48	Ved plan om innføring av nye versjoner i Kundens miljø skal Leverandøren på forespørsel møte Kunden for å gjennomgå ny funksjonalitet og teknologiske endringer. Dette skal gjøres vederlagsfritt. Eventuelle test-case som Kunde ønsker å inkludere i testing av ny funksjonalitet skal kommenteres av Leverandør ved forespørsel.	H	
V 49	Ved innføring av nye versjoner i Kundens produksjonsmiljø skal Leverandør være tilgjengelig ift behovet for «Beredskapstjeneste». Ytelsen skal være inkludert i fast vedlikeholdsavgift.	H	
V 50	Nye versjoner - inkludert oppdateringer og oppgraderinger, service packs og sikkerhetspatcher skal leveres i form av installasjonspakker hvor installasjonsjobber, skript og relevant dokumentasjon (se kapittel 4 Dokumentasjon ovenfor) inngår. Løsningen skal omfatte enkle og stabile installasjonsrutiner for både sentral og lokal installasjon. Leverandøren skal sikre at tredjepartsleverandørs anbefalinger følges ved oppdatering av programvare, konfigurasjon, kodeverk, nomenklatur eller registre.	H	
V 51	Bakoverkompatibilitet: Leverandøren forplikter seg til å supportere de tre siste hovedversjoner av applikasjonen. Dessuten skal programvaren samvirke med de tre siste versjoner av tredjepartskomponenter (plattformkomponenter som operativsystem, databaser, kontorstøtteverktøy og annen programvare) som applikasjonen krever i systemet - senest 12 måneder etter at disse er tilgjengelig i markedet. For mellomversjoner og oppdateringer ("Service Packs") av tredjepartskomponenter er fristen 6 måneder. Leverandøren skal ha system og prosesser for å teste kompatibilitet mellom egen programvares kompatibilitet og tredjeparts programvare. Beskriv disse. Leverandøren skal dessuten varsle Kunden umiddelbart ved inkompatibilitet mellom Leverandørens programvare og programvareoppdateringer (sikkerhetspatcher) fra tredjepart. Leverandøren beskriver i SSA-V Bilag 2A – «Leverandørens løsningsspesifikasjon vedlikehold».	H	B
V 52	Ved endringer i grensesnitt og integrasjoner må Kunden og dennes integrasjonspartnere gis de nødvendige forutsetninger og tid for å kunne håndtere endringene. I en overgangsfase skal Leverandørens programvare kunne håndtere gammelt og nytt grensesnitt. I de tilfeller dette ikke er mulig, avtales alternative løsninger særskilt. Leverandør må benytte (nasjonale/internasjonale) standardiserte integrasjonsgrensesnitt der det er mulig.	H	
V 53	Programvaren, dens funksjonalitet og vedlikeholdstjenestens ytelser skal til enhver tid tilfredsstille alle gjeldende myndighetskrav innenfor de tidsfrister som myndighetene setter, se SSA-T Appendix 1A - Chapter 5 General Security Requierments og SSA-T Appendix 1C Chapter 5 Information security. Myndighetskrav er i utgangspunktet å anse som dekket av fast årlig vedlikeholdsavgift. I ordinære tilfeller er kostnader tilknyttet innfrielse av myndighetskrav inkludert i vedlikeholdsavgiften, men dersom Leverandøren kan dokumentere at kostnader ved innfrielse av myndighetskrav (inkludert myndighetsrapportering) overstiger de forutsetninger som er lagt til grunn for beregningen av vedlikeholdsavgiften må kunden varsles om dette og gjøres kjent med hvordan Leverandøren har tenkt å løse dette myndighetskravet.	H	
V 54	Oppgraderinger til nye versjoner i produksjon skal kunne gjennomføres på en slik måte at det i minst mulig grad begrenser brukernes muligheter til å utføre sine arbeidsoppgaver. Leverandøren skal kontinuerlig søke å utnytte funksjonalitet i komponenter som støtter dette prinsipp, slik at oppgraderinger i fremtiden kan gjøres samtidig med at applikasjonen er i ordinær bruk. Leverandøren skal dessuten prioritere løsninger for rask tilbakerulling av versjoner uten at Kunden taper eksisterende/produserte data.	H	

V 55	Leverandøren skal teste versjoner av programvaren i eget testmiljø som tilsvarer Kundens produksjonsmiljø, før feilrettinger, oppdateringer, oppgraderinger, versjoner og bestilte endringer overleveres til Kunde. Kundens "kjente feil" skal også testes. Leverandørens tester skal inkludere stresstest dersom endringer i den nye versjonen kan påvirke responstid. Leverandøren skal sørge for at all funksjonalitet er ferdig utviklet før den leveres til kunden. Leverandøren bes beskriv testrutiner og annet i SSA-V Bilag 2A – «Leverandørens løsningsspesifikasjon vedlikehold».	H	B
V 56	Leverandør skal minimum en gang per år vederlagsfritt bistå i gjennomføring av ytelsestest ("helsesjekk") på database og applikasjonsnivå (inkl klient/endeutstyr) hos Kunde for å avdekke endringer i ytelse. Kunden kommuniserer perioden for ytelsestest minst 3 måneder i forkant av testen. Innsatser for forebyggende vedlikehold skal revideres vederlagsfritt av Leverandør i samarbeid med Kunde. Beskrivelsen skal oppdateres minimum en gang per år.	H	
12 Informasjonssikkerhet			
V 57	Leverandør plikter å søke om nye tilganger eller forlengelse til tilganger til Kundens fjernaksess løsning BigIP for de konsulenter som skal utføre oppdrag for Kunde i rimelig tid før oppdrag. Leverandør melder fra om konsulenter som ikke er engasjert lengre slik at Kunde kan lukke tilgang	O	
V 58	Tilgang til Kundens system for fjernaksess Big IP skal skje etter samtykke fra Kunden. Ingen andre løsninger for fjernaksess aksepteres. Leverandør skal synliggjøre rutiner for bruk av fjernaksess og krav som stilles til kvalitet i leveransen og kompetanse når feildiagnose og feilretting gjøres over fjernaksess. Leverandøren skal ved tilgang til applikasjon via fjernaksess tilfredsstille krav til informasjonssikkerhet iht Databehandleravtale mellom partene.	O	
V 59	Leverandøren skal levere funksjonalitet for: - anonymisering av databaser eller tabeller eller - populering av databaser eller tabeller med syntetiske data slik at testdata som anvendes i Kundens og Leverandørens miljø ikke skal kunne spores til reelle pasienter. Anonymiseringen skal omfatte: - persondata - data om - referanser til pasienter eller brukere av programvaren.	H	
V 60	Leverandøren skal forholde seg til og etterleve Kundens endringsregime for produksjonssatte løsninger. Merknad: Leverandør kan ikke planlegge og/eller iverksette endringer som kolliderer med planlagte endringer i Kundens infrastruktur. Dette krever gjensidig varsling av planlagte endringer mellom aktørenes tjenesteansvarlige personell. Ved eventuell konflikt er det Kundens og Kundens tjenesteleverandørs endringsregime som har prioritet.	O	
V 61	Den nye personvernforordningen i EU - GDPR - reguleres gjennom en særskilt avtale mellom Kunde og Leverandør - "Databehandleravtale med underleverandører av Sykehuspartner" eller med «Databehandleravtale mellom OUS og underleverandør». Den sistnevnte avtalen er vedlagt konkurransegrunnlaget. Leverandøreren og Kunden skal være samstemt om innholdet i databehandleravtalen før signering av denne avtalen. Innholdselementer fra databehandleravtalen vil være en del av Kundens risiko og sårbarhet analyse for vurdering av leverandør	O	
13 Drift / nettovervåkning / ytelse			

V 62	Logger bør ha et klart skille mellom informasjon (varsler) og feil i systemet, som krever oppfølging og korrigering. Alle systemfeil bør logges i operativsystemets standard hendelseslogg (eventlogg) med en forståelig feilkode og feilmelding. Leverandøren bes beskrive i SSA-V Bilag 2A – «Leverandørens løsningsspesifikasjon vedlikehold».	H	B
V 63	Det skal være mulig å bestille driftsbistand som for eksempel nettovervåkning av ytelse ved behov. Eventuell pris og andre vilkår for bistanden angis i SSA-V Bilag 7 – «Samlet pris og prisbestemmelser».	H	
V 64	Leverandør skal dokumentere programvarens overvåkningsgrensesnitt. Kunden skal kunne overvåke prosesser og tjenester som påvirker tilgjengelighet og ytelse. Leverandøren bes beskrive i SSA-V Bilag 2A – «Leverandørens løsningsspesifikasjon vedlikehold».	H	B
V 65	Leverandør og Kunde skal sammen bestemme kravene for brukeropplevd responstid i de ulike moduler for system i produksjon. Kunde vil periodisk måle responstid. Leverandøren bes beskrive i V Bilag 2A - "Leverandørens løsningsspesifikasjon vedlikehold».	H	B
V 66	Feilretting og andre service og vedlikeholdsoppdrag som leverandøren skal utføre i Kundens infrastruktur/applikasjoner skal fortrinnsvis gjøres via Kundens fjernaksess løsning. Reisekostnader for slike oppdrag dekkes bare hvis det pga arbeides art er nødvendig at Leverandøren møter on-site hos Kunden eller Kunden ønsker oppmøte on-site.	H	