



Verktøy for kategoristyring og innkjøpsanalyse

Saksnr 20/01746

SSA-L Bilag 1 – Kundens kravspesifikasjon

Innhold

1	Oppdragsgiver	3
1.1	Virksomheter	3
2	Bakgrunn og Formål	4
2.1	Bakgrunn	4
2.2	Formål	4
3	Omfang	5
4	Leverandørs forutsetninger for leveransen	5
5	Myndighetskrav og eksterne rettslige krav	5
6	Personopplysninger	5
7	Spesifikasjon av programvare	6
8	Funksjonelle krav/behov til løsningen	6
9	Ikke-funksjonelle krav til løsningen	8
10	Integrasjoner	9
10.1	Integrasjon til øvrige fagssystemer	9
10.2	Metodeverk	9
11	Prosjektrelaterte krav	9
11.1	Prosjektgjennomføring	9
11.2	Test og godkjenning	9
11.3	Opplæring	10
11.4	Dokumentasjon	10
12	Organisering og bemanning	10
13	Drift og vedlikehold	10
13.1	Informasjonssikkerhet	10
13.2	Brukerstøtte	11
13.3	Feilretting	11
13.4	Tjenestenivå	12
13.5	Nye versjoner	13
14	Samlet pris og prisbestemmelser	13

1 OPPDRAGSGIVER

Oppdragsgiver for denne anskaffelsen er Norsk Helsenett SF.

Norsk Helsenett SF (NHN) er et statsforetak, eid av Helse- og omsorgsdepartementet. Vår oppgave er å utvikle, forvalte og drifte nasjonale e-helseløsninger og infrastruktur.

Vi sørger for sikker og effektiv samhandling mellom aktørene i helse- og omsorgstjenesten. Kundeporteføljen omfatter alle etatene i helseforvaltningen, helseforetakene, de private sykehusene, kommunene, fastlegene, tannleger og en rekke andre helseaktører og tredjepartsleverandører. Vi har ansvaret for nasjonale e-helsetjenester som e-resept, helsenorge.no, Kjernejournal og grunndata.

Via vårt tjenestesenter leverer vi også tjenester innen IKT, anskaffelser og arkiv til alle 14 virksomhetene i helseforvaltningen (se oversikt under punkt 1.1).

NHN har hovedkontor i Trondheim, med avdelingskontor i Tromsø, Oslo, Bergen og Svalbard. NHN har i dag rundt 650 ansatte.

Du kan lese mer om NHN og tjenestene våre på www.nhn.no.

1.1 Virksomheter

Norsk Helsenett leverer i dag tjenester innenfor anskaffelser til følgende virksomheter i helseforvaltningen:

- Helsedirektoratet
- Helfo
- Pasient- og brukerombudet
- Statens undersøkelseskommisjon for helse- og omsorgstjenesten (UKOM)
- Statens helsetilsyn
- Folkehelseinstituttet
- Direktoratet for e-helse
- Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten
- Norsk pasientskadeerstatning
- Bioteknologirådet
- Statens legemiddelverk
- Direktoratet for strålevern og atomsikkerhet
- Eldreombudet
- Norsk Helsenett

2 BAKGRUNN OG FORMÅL

2.1 Bakgrunn

NHN leverer anskaffelsestjenester til helseforvaltningen. I denne forbindelse er det besluttet å innføre kategoristyring for innkjøp i helseforvaltningen som en strategisk retning for å gi helseforvaltningen en enda mer profesjonell og kostnadseffektiv anskaffelsestjeneste. Kategoristyring er et strategisk virkemiddel for å skape gevinster.

Kategoristyring innebærer en systematisk og faktabasert tilnærming til innkjøp/anskaffelser hvor hensikten er å ta ut gevinster på tvers av helseforvaltningen. Hver kategori styres for å utnytte markedets muligheter og oppnå reduserte kostnader og andre behov. Effekten av å etablere kategoristyring, ut over priseffekt, gjøres bl.a. gjennom optimalisering av leverandøravtaler, ha kontroll på leverandører og effektivisere organisasjonen.

Gjennomføring av innkjøpsanalyser står sentralt i kategoristyringsmodellen, og i denne forbindelse er det behov for et nytt verktøy for innkjøpsanalyse.

2.2 Formål

NHN har behov for et verktøy for innkjøpsanalyse som hjelper NHN og virksomhetene i helseforvaltningen til å realisere det fulle potensialet for strategiske innkjøp/kategoristyring.

Verktøyet skal hjelpe NHN til å strukturere transaksjonsdata, identifisere og følge opp innkjøpskategorier, slik at NHN kan jobbe med med faktabasert innkjøp på tvers av virksomhetene i helseforvaltningen. Verktøyet skal bidra til å identifisere, estimere og gjerne måle potensielle gevinster (kostnadsbesparelser). På sikt skal verktøyet også kunne legge til rette for måling og oppfølging av avtaledekning og avtalelojalitet.

Det er viktig for NHN at verktøyet er brukervennlig. Innhold, design og funksjonalitet skal gi NHN en effektiv bruk av verktøyet.

Det er videre viktig at verktøyet er moderne og fleksibelt, og at leverandøren aktivt viderutvikler verktøyet basert på innspill fra kunder, fagmiljø og den teknologiske utviklingen.

Verktøyet bør også åpne for ytterligere nødvendige påbygginger og økning i funksjonaliteten som forbedrer Kundens utbytte av verktøyet.

Verktøyet skal enkelt og raskt kunne implementeres og settes i drift.

Løsningen som tilbys skal ha mulighet for integrasjon til andre systemer og eksterne datakilder. Kunden benytter i dag Mercell som kontraktsadministrasjonsverktøy. E-handelskataloger benyttes i dag i mindre omfang, men det er et mål på sikt at flere og flere innkjøp skal gå over til E-handelskataloger. Se mer om dette i kapittel 10 Integrasjoner.

Leverandørs oppfyllelse av formålet med anskaffelsen, skal inntas i SSA-L Bilag 2. Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av tilbudt løsning, samt beskrive sin forståelse av anskaffelsens formål, herunder hvordan Leverandøren skal bidra for å oppnå dette.

3 OMFANG

Programvaren skal leveres som en tjeneste (SaaS) som skal dekke bruksrettigheter, drift, vedlikehold og innføring av en ferdig utviklet løsning til bruk i det norske markedet. Innføringen skal omfatte tjenester som konfigurering, overføring/konvertering av data, integrasjon, test og opplæring.

Det estimeres et omfang som vist i tabellen under.

Omfang	Anslått volum
Antall innkjøpere som skal benytte verktøyet hos Norsk Helsenett	Ca 25-30
Antall kategoriledere som skal benytte verktøyet hos Norsk Helsenett	Ca 10-15
Administratorer hos Norsk Helsenett	Ca 4
Estimert brutto omsetning pr. år (innkjøpsvolum) samlet for alle 14 virksomheter	Ca 3 mrd
Estimert antall transaksjonslinjer pr. år samlet for alle 14 virksomheter	Ca 77 000
Estimert antall unike leverandører samlet for alle 14 virksomheter	Ca 10 000

4 LEVERANDØRS FORUTSETNINGER FOR LEVERANSEN

Eventuelle forutsetninger som leverandøren har for leveransen skal inntas i SSA-L Bilag 2. Leverandøren skal beskrive de forutsetninger Leverandør finner nødvendig å ta 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 løsningen skal beskrives.

5 MYNDIGHETSKRAV OG EKSTERNE RETTSLIGE KRAV

Løsningen skal innfri aktuelle og relevante myndighetskrav. Dette omfatter krav pålagt gjennom lov og forskrifter, standarder og kodeverk, samt sikkerhetsmessige krav. Kravene omfatter både løsning og Leverandør, og skal besvares i SSA-L Bilag 2.

Leverandøren skal holde seg orientert om regelverksendringer og ha en strategi for å holde løsningen oppdatert til enhver tid.

Aktuelle lover med tilhørende forskrifter og myndighetskrav er (ikke uttømmende):

- LOV-1967-02-10 – Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (Forvaltningsloven)
- LOV-2006-05-19-16 – Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (Offentleglova)
- LOV-2018-06-15-38 - Lov om behandling av personopplysninger (Personopplysningsloven)

6 PERSONOPPLYSNINGER

Behandling av personopplysninger skal skje i henhold til Personopplysningsloven og EU's personvernforordning gjeldende fra mai 2018. Det skal inngås en databehandleravtale mellom Kunden og Leverandør basert på Kundens standard databehandleravtale som følger som Bilag 10.

Leverandøren skal bekrefte at han som et vedlegg til tilbudet har inkludert en utfylt databehandleravtalen. Utfylt og signert databehandleravtale skal inntas som Bilag 10 til SSA-L.

7 SPESIFIKASJON AV PROGRAMVARE

Leverandøren skal i SSA-L Bilag 2 gi en oversikt over tilbudt programvare. Oversikten skal være en spesifisering av alle relevante komponenter og moduler, inkludert versjonsnummer.

Det skal beskrives en roadmap for planlagte versjoner og funksjonalitetsutvidelser de neste 2-4 år. All annen programvare som er en forutsetning for at tilbudt programvare skal fungere optimalt, skal spesifiseres på tilsvarende måte.

Dersom standard programvare må leveres under standard lisensbetingelser og avtalevilkår, skal dette være uttrykkelig angitt i SSA-L Bilag 2. Kopi av lisensbetingelsene skal i såfall vedlegges tilbudet som SSA-L Bilag 9.

8 FUNKSJONELLE KRAV/BEHOV TIL LØSNINGEN

Leverandørens tilbudte løsning bør bidra til at Kundens formål og behov som beskrevet i kapittel 2 kan oppnås i størst mulig grad.

Kundens funksjonelle krav/behov til løsning spesifiseres i dette kapittel 8. Leverandøren skal besvare kravene/behovene i SSA-L Bilag 2 Leverandørens løsningsspesifikasjon. Der leverandøren i sin besvarelse refererer til sin egen vedlagte dokumentasjon skal nøyaktig plassering oppgis (kapittel, avsnitt, punkt etc.).

Nr	Krav/behov	Beskriv
F1	Kategorisering Løsningen skal kategorisere/gruppere/strukturere input-data i Kundens ønskede hoved- og underkategorier. Kategorisering av data bør være mest mulig effektivt, gjerne gjennom klassifiseringsregler og maskinlæring.	Beskriv hvordan tilbudt løsning klassifiserer og kategoriserer innkjøpene.
F2	Rapporter og ledelsesinformasjon Det bør være mulighet for å ta ut rapporter fra løsningen som hjelper Kunden med å identifisere, planlegge og følge opp mulige kostnadsbesparelser.	Beskriv hvilke muligheter det er i løsningen for å identifisere, planlegge og følge opp mulige kostnadsbesparelser og hvilke rapporter og hvilken ledelsesinformasjon det er mulig å ta ut av løsningen i denne forbindelse
F3	Analyser Løsningen bør enkelt gi detaljert oversikt over innkjøpenes sammensetning og utvikling (per kunde og per innkjøpskategori). • Analysesidene bør ha ulike filteringsmuligheter. • Analysene bør kunne eksporteres til ppt og pdf, og dataene i løsningen bør kunne eksporteres til excel.	Beskriv løsningens funksjonalitet for innkjøp- og spendanalyser (per kunde og per innkjøpskategori). • Beskriv analysesidene og filteringsmulighetene • Beskriv mulighet for eksportering av analysene til ppt og pdf og mulighet for eksportering av data i løsningen til excel.
F4	Brukervennlig Dashboard • Løsningen bør ha dashboard som består av ulike diagrammer og som synliggjør relevante	• Beskriv løsningens dashboard • Beskriv Kundens mulighet for å velge forhåndsdefinerte dashboard

	perspektiver på innkjøp i virksomheten. • Det bør være god funksjonalitet for å velge forhåndsdefinerte dashboard og disse bør kunne tilpasses den enkelte brukers behov hos Kunden. • Dashboards bør enkelt kunne eksporteres til ppt og pdf. • Det bør være god funksjonalitet for søk i løsningen med mulighet for søk med ulike verdier.	tilpasset den enkelte brukers behov hos Kunden. • Beskriv søkefunksjonaliteten/søkeregler i løsningen.
F5	Databehandling (vasking av data) Løsningen bør kunne slå sammen, rense og behandle feil i data, eksempelvis leverandørnavn som i in-data er stavet på forskjellige måter.	Beskriv hvilke muligheter det evt. er i løsningen for å slå sammen, rense og behandle feil i data.
F6	Anonymisering av persondata Løsningen bør kunne anonymisere persondata som eventuelt kan ligge gjemt i transaksjonsdataen.	Beskriv hvordan løsningen oppfyller dette behovet.
F7	Tilgangsstyring og administrasjon Løsningen bør ha fleksibel og oversiktlig tilgangsstyring/rollestyring og administrasjon av brukere, brukerkontoer og tilganger.	Beskriv tilgangsstyring og administrasjon i løsningen.
F8	Plattformuavhengig og responsivt design Løsningen bør være tilpasset alle digitale flater, være responsiv og støtte ulike nettlesere.	Beskriv hvordan dette er ivarettatt.
F9	Responstid Løsningen bør ha god responstid på alle vanlige transaksjoner og handlinger.	Beskriv løsningens responstider i normal drift. Angi eventuelle forutsetninger knyttet til Kundens utstyr, enheter eller nettverk.
F10	Automatisk priskontroll Løsningen bør ha funksjonalitet for automatisk priskontroll av fakturalinjer mot innleste avtaler/e-kataloger.	Beskriv hvilke muligheter det evt. finnes i løsningen for automatisk priskontroll av fakturalinjer.
F11	Datahistorikk Løsningen bør kunne inneholde flere års datahistorikk, gjerne inneværende år og 4 historiske år.	Beskriv muligheter for datahistorikk i løsningen.
F12	Databerikelse Løsningen bør ha funksjonalitet for å berike Kundens data med informasjon fra eksterne datakilder (finansiell og offentlig tilgjengelig leverandørinformasjon) bl.a. for å identifisere risiko i leverandørbasen.	Beskriv hvilken databerikelse som tilbys i løsningen
F13	Avtalestyring	Beskriv hvilke muligheter det er i løsningen for avtalestyring.

	Det bør være funksjonalitet i løsningen som legger til rette for avtalestyring; • Måling og oppfølging av avtaledekning • Måling og oppfølging av avtalelojalitet og lekkasjer mm.	
F14	Oppfølging av brukere - evalueringer Løsningen kan gjerne ha funksjonalitet for at brukerne av avtalene kan sende inn informasjon om f.eks fornøydhet med leverandøren, og hva som evt. bør følges opp mot leverandøren.	Beskriv eventuelle muligheter i løsningen for å oppfylle dette behovet.

9 IKKE-FUNKSJONELLE KRAV TIL LØSNINGEN

Kundens ikke-funksjonelle behov og krav til løsning er angitt i dette kapitlet.

Leverandøren skal besvare kravene i SSA-L Bilag 2 Leverandørens løsningsspesifikasjon. Der leverandøren i sin besvarelse refererer til sin egen vedlagte dokumentasjon skal nøyaktig plassering oppgis (kapittel, avsnitt, punkt etc.).

Nr	Krav	Beskriv
IF1	Drifts- og forvaltningsmodell Løsningen skal leveres som en tjeneste (SaaS / ASP eller tilsvarende), og avtalen skal dekke bruksrettigheter, drift, vedlikehold og videreutvikling av en løsning til bruk hos Norsk Helsenett.	Bekreft og beskriv hvilken drifts- og forvaltningsmodell som tilbys.
IF2	Webbasert løsning Løsningen bør være fullt ut webbasert, og det bør ikke være behov for at kundens brukere installerer plugins eller annen lignende programvare lokalt på maskin for å kunne benytte alle deler av løsningen fullt ut	Beskriv.
IF3	2-faktor autentisering Løsningen bør inneha mulighet for å sette opp 2-faktor autentisering for alle brukere ved pålogging i løsningen.	Leverandøren bes beskrive hvordan dette kan løses.
IF4	Språk Det bør brukes et rent norsk språk i alle deler av løsningen inkludert ledetekster, tooltips, hjelpetekster osv.	Beskriv.

10 INTEGRASJONER

10.1 Integrasjon til øvrige fagssystemer

Løsningen som tilbys skal ha mulighet for integrasjon til andre systemer og eksterne datakilder.

Løsningen som skal anskaffes må i utgangspunktet basere seg på regnskapsdata fra virksomhetene i helseforvaltningen og regnskapsdata fra NHN. Direktoratet for økonomiforvaltning (DFØ) leverer lønn, regnskap og evt. bestillingsløsninger til virksomhetene i helseforvaltningen. Det vil videre være behov for å koble avtaleinformasjon mot faktura. Annen integrasjon kan være varekatalog levert gjennom KGV verktøyet som skal overføres til bestillingsløsningen. Varekataloger vil være i EHF-format.

Løsningen skal ha integrasjon mot følgende systemer:

- Regnskapssystemet til NHN (Agresso) og tilhørende aksesspunkt.
- De 13 virksomhetene i helseforvaltningen har egne regnskaper og systemer. Regnskapssystemet til virksomhetene (Agresso) leveres fra Direktoratet for økonomiforvaltning (DFØ) og tilhørende aksesspunkt.
- E-handelskataloger og tilhørende aksesspunkt
- Kontraktsadministrasjonsverktøy som p.t. er Mercell

Leverandøren skal i SSA-L Bilag 6 beskrive mekanismene for prising av fremtidige integrasjoner.

10.2 Metodeverk

Leverandøren skal i SSA-L Bilag 2 beskrive sitt metodeverk for utvikling og tilpasning av integrasjoner med tredjeparts løsninger. Det skal fremkomme både teknisk tilnærming, prosjektmetodikk og kvalitetssikring.

11 PROSJEKTRELATERTE KRAV

11.1 Prosjektgjennomføring

Det er behov for en effektiv og vellykket implementering og innføring av løsningen. Implementering av løsningen skal være effektiv (rask og enkel) og ikke medføre betydelig innsats/ressurser fra Kundens side. Løsningen bør være implementert og i drift senest fra 12.04.2021.

Leverandør skal i SSA-L Bilag 3 beskrive en plan for gjennomføring fra signering av kontrakt til leveringsdag, inkludert etablering av vedlikeholdstjenesten. Planen skal inneholde alle nødvendige aktiviteter med ansvar og estimert tidsbruk. Kundens aktiviteter og ansvar skal også inngå i planen.

11.2 Test og godkjenning

Leverandør skal i SSA-L Bilag 3 beskrive sin plan for test og godkjenning.

Kunden skal undersøke leveransen ved å gjennomføre en akseptansetest, jfr de alminnelige kontraktsbestemmelsene punkt 2.2.2.

Kunden skal ikke være begrenset av de alminnelige kontraktsbestemmelsernes regulering av en testperiode på 10 dager. Testperioden avsluttes når alle planlagte tester er gjennomført og godkjenningskriteriene er oppnådd.

11.3 Opplæring

Kunden har tre målgrupper for opplæring:

- Administratorer / superbrukere
- Kategoriledere
- Innkjøpere

Leverandør skal tilby tilpasset opplæring av disse tre målgruppene. Løsningen bør være intuitiv i bruk og ikke medføre betydelige ressurser for opplæring av Kundens to målgrupper.

Leverandøren skal i SSA-L Bilag 2 beskrive hvordan leverandøren gjennomfører opplæring av målgruppene og i hvilken form.

Alle priser skal oppgis i SSA-L Bilag 6.

11.4 Dokumentasjon

Kunden skal kunne bygge egen kompetanse på løsningen.

Det skal leveres brukerdokumentasjon på norsk som presenterer systemets virkemåte og funksjonalitet for brukerne, og dekker alle de ulike roller brukere av systemet kan ha.

Det skal leveres systemdokumentasjon som skal gi innsikt i og forståelse av applikasjonen. Systemdokumentasjonen kan være på norsk, svensk, dansk eller engelsk.

All dokumentasjon skal foreligge elektronisk for kunde slik at han kan kopiere denne og deretter redigere/editere på dokumentasjonen for å tilpasse til internt bruk.

All dokumentasjon skal være oppdatert, og klart merket med hvilken versjon, revisjon, rettelse etc. den relaterer seg til.

Leverandøren bes i SSA-L Bilag 2 beskrive tilbudt dokumentasjon.

12 ORGANISERING OG BEMANNING

Leverandøren skal i SSA-L Bilag 5 beskrive sin planlagte organisering og bemanning av etableringsprosjektet, samt identifisering av primær kontaktperson hos Leverandøren etter at løsningen er satt i normal drift.

Leverandøren skal også beskrive hvilke forventninger som stilles til medvirkning fra Kundens side for å bidra til en vellykket etablering og innføring av løsningen.

13 DRIFT OG VEDLIKEHOLD

13.1 Informasjonssikkerhet

Leverandøren skal i SSA-L Bilag 4 beskrive løsningens oppfyllelse av krav til informasjonssikkerhet.

Nr	Krav	Beskriv
IF5	Kunden har etterspurt en løsning som ikke installeres i Kundens eget driftsmiljø, og data lagres utenfor Kundens eksisterende driftsmiljø/infrastruktur. Det er et viktig prinsipp for denne type leveranse at Kunden eier dataene	Bekreft og gi en oversikt over de regulerende lover og regler som berører Kundens sikkerhet for datalagring og datasletting i løsningen.

Nr	Krav	Beskriv
IF6	Leverandør bes dokumentere i sitt tilbud hvilken del av egen organisasjon eller underleverandør som leverer skytjenesten.	Beskriv.
IF7	Løsningen skal kun være etablert innenfor EU/EØS og all databehandling skal kun foregå innenfor EU/EØS	Bekreft og beskriv.
IF8	Leverandøren (og evt. ekstern leverandør av skytjeneste/underleverandør) bør ha et styringssystem for Informasjonssikkerhet (ISMS)	Beskrivelse av dette skal inngå i tilbudet eller vedlegges tilbudet. Eventuelle sertifiseringer av styringssystemet bes vedlagt.
IF9	Leverandøren skal forplikte seg til, ved en evt. bestilling fra kunden, å bidra til gjennomføring av en ROS-analyse av løsningen i samarbeid med kunden.	Bekreft.

13.2 Brukerstøtte

Brukerstøtte skal være inkludert i prisen. Med brukerstøtte menes bistand fra Leverandøren som ikke har tilknytning til feil i programvaren. Dette kan eksempelvis være forhold som:

- Kunden trenger forklaring på funksjonalitet 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.

Brukerstøtten kan være begrenset til navngitte personer. Dette vil normalt være administratorer. Normal arbeidstid er 08.00-15.30.

Nr	Krav	Beskriv
V1	Kunden har behov for et kompetent brukerstøtteapparat som kan løsningen som supporteres	Beskriv supportapparatet i SSA-L Bilag 4 og SSA-L Bilag 6 deriblant: – Tilgjengelighet – Gjennomsnittlig svartid – Gjennomsnittlig løsningsstid – Support kanaler, eksempelvis e-post, tlf. mm.

13.3 Feilretting

Løsningen skal være robust og eventuelle feil skal rettes innen avtalt tid.

Når Kunden oppdager feil eller mangler ved leveransen, skal disse rapporteres til Leverandøren med kategori. Ved feilmelding foretar Kunden selv kategorisering av feil innenfor de kategorier som er gitt i de alminnelige kontraktsvilkårene.

Leverandøren skal besvare kravene under i SSA-L Bilag 4 Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner.

Nr	Krav	Beskriv
V2	Det er Kunden som kategoriserer hva som er feil og hva som er endringsønsker. Kunden rapporterer opplevde feil. Leverandøren kan ikke endre kategoriseringen uten Kundens samtykke.	Beskriv rutiner for mottak, behandling og retting av feil.
V3	Dersom Kunden er i tvil om feilen skyldes programvare, utstyr eller nettverk kan Kunden kreve at Leverandøren iverksetter nødvendige tiltak for diagnostisering.	Leverandøren bes akseptere dette.
V4	Feil skal rettes innen avtalt tid.	Beskriv responstid for feilretting etter alvorlighetsgrad i SSA-L Bilag 4.
V5	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.	Beskriv hvordan dette er ivare tatt.
V6	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.	Leverandøren bes akseptere dette.

13.4 Tjenestenivå

Det stilles krav til responstid for feilretting.

Med nedetid menes tiden systemet er utilgjengelig for brukerne. Med utilgjengelighet menes utilgjengelighet regnet fra tidspunkt når saken er meldt til Leverandør.

Leverandøren skal besvare kravene under i SSA-L Bilag 4 Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner.

Nr	Krav	Beskriv
V7	Leverandøren garanterer stabiliteten på programvaren . Tilgjengelighet som skyldes forhold utenfor programvare utviklet av Leverandøren, eller planlagte ekstraordinære driftsstanser omfattes ikke av tilgjengelighetsgarantien.	Beskriv garantert oppetid.
V8	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.	Beskriv det forholdsmessige prisavslaget. Forholdsmessig prisavslag ved brudd på tilgjengelighetsgarantien skal reguleres i SSA-L Bilag 4.

13.5 Nye versjoner

Leverandøren skal besvare kravene under i SSA-L Bilag 4 Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner.

Nr	Krav	Beskriv
V9	Nye versjoner av programmer er inkludert i avtalen.	Bekreft.
V10	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.	Bekreft.
V11	Aktuelle funksjoner skal være ferdig utviklet og testet internt hos Leverandør før tilgjengeliggjøring til Kunden.	Bekreft.
V12	Løsningen bør til enhver tid være kompatibel med eksisterende versjoner av annen eller tredjeparts programvare den er integrert med, som f.eks kundens sak/arkiv-løsning. Dersom nye versjoner krever endringer i teknisk infrastruktur eller 3.partsverktøy, må dette varsles Kunden i god tid, og endringene skal beskrives.	Bekreft.
V13	Kunden ønsker mulighet til å påvirke utviklingen av løsningen	Leverandøren skal beskrive hvordan kundens behov for å påvirke endringer og videreutvikling av funksjonalitet blir ivaretatt.

14 SAMLET PRIS OG PRISBESTEMMELSER

Leverandøren skal i SSA-L Bilag 6 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 etter de alminnelige avtalebestemmelsene. Første prisregulering skjer 12 måneder etter kontraktinngåelsen.