

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

1 Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Avtalen gjelder leveranse av sak- og arkivsystem til Askøy kommune. Brukere av avtalen er Askøy kommune og selskaper som er helt eller delvis eid av Askøy kommune. Systemet er et standardsystem som leveres som SaaS.

Systemet skal dekke nødvendig funksjonalitet for å drive digitale arbeidsprosesser og oppfølging av disse, herunder administrativ saksbehandling, håndtering og videreformidling av innkommen post gjennom ulike kanaler som e-post og Altinn, håndtering av alle prosesser knyttet til møte- og utvalgsbehandling, journalføring og arkivering i tråd med gjeldende krav og vern om personvern gjennom hele avtaleperioden. Oppdragsgiveren ønsker at mest mulig arbeid skal kunne utføres i systemet, uten behov for manuell oppdatering i andre system. Sikkerheten i systemet, inkludert alle integrasjoner, skal være tilstrekkelig til at sensitive opplysninger kan behandles og lagres trygt i systemet.

Systemet skal være funksjonelt og brukervennlig, med størst mulig grad av automatiserte prosesser. Dette inkluderer intuitiv utforming, færrest mulig klikk, muligheter for hver saksbehandler til å tilpasse systemets funksjoner, mulighet til å bruke hurtigtaster og arbeide uten mus, og responsivt design. Konkrete krav til systemet går fram av bilag 1a Kravtabell. Dersom NOARK-standardene blir endret eller faller bort i avtaleperioden, skal kravene tilpasses til endringene. Systemet skal oppfylle kravene til integrasjon mot nasjonale felleskomponenter. Integrasjonene skal settes opp basert på eksisterende geointegrasjonsstandard, og settes opp med mulighet for dataflyt både til og fra løsningen dersom det er nødvendig for å oppfylle kravet om funksjonalitet.

Kontrakten inkluderer individualisert lisens til sladdefunksjon for minimum ti brukere. Kunden kan velge å kjøpe flere individualiserte lisenser. I tillegg har kunden opsjon på kjøp av ikke-individualiserte lisenser for sladdefunksjon for inntil fem samtidige brukere. Leverandøren kan velge å tilby flere ikke-individualiserte lisenser.

Systemet skal som minimum inneholde de funksjonene som er opplyst i leverandørens tilbud, inkludert demonstrasjonen av systemet som ble holdt i konkurransefasen.

Leverandøren kan tilby en opsjon på en skjema-løsning i stedet for KF More, som kunden benytter på avtaletidspunktet.

2 Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon og opplæring

2.1 Dokumentasjon

Leverandøren skal tilby dokumentasjon som nevnt i SSA-L punkt 3.4 i elektronisk format. Dokumentasjonen skal som minimum omfatte det som er nødvendig for at kunden skal kunne bruke systemet.

Leverandøren skal sørge for at kunden alltid har vederlagsfri tilgang til oppdatert dokumentasjon om integrasjonsgrensesnitt i systemet.

Leverandøren skal vederlagsfritt yte følgende brukerdokumentasjon til kunden:

- beskrivelse av funksjonaliteten i standardsystemet og tilpasningene

- beskrivelser beregnet på og tilpasset superbrukere/systemansvarlige og arkivarer i brukerorganisasjonen som viser sammenhengene mellom ulike deler av systemet, avansert brukerfunksjonalitet mv.

Dokumentasjonen skal være ajourført til den versjonen av standardsystemet og tilpasningene som leveres. Dokumentasjonen av tilpasningene skal vise til relevante deler av dokumentasjonen for standardsystemet, slik at de ulike delene av dokumentasjonen enkelt kan sees i sammenheng med hverandre. Det skal fremgå klart og tydelig hvilke deler av dokumentasjonen til standardsystemet som eventuelt ikke er relevant som følge av de tilpasningene som er gjort, samt hva som eventuelt kommer til erstatning.

2.2 Opplæring

Leverandøren skal tilby opplæring i bruk av systemet for alle brukere, inkludert følgende grupper:

- superbrukere
- arkivarer
- saksbehandlere og ledere
- driftspersonell
- systemadministratorer
- møtesekretærer

Avtalt opplæring av Kundens ansatte skal utføres profesjonelt og med god faglig og pedagogisk standard innenfor den tidsplanen som følger av bilag 3. Opplæringen skal være utformet slik at kundens personell i størst mulig grad selv utfører oppgaver framfor passivt å observere demonstrasjoner.

Opplæringen kan bestå av en generell fellesdel og brukergruppespesifikke fordypningsdeler.

Opplæringen skal være

- a) fysisk, det vil si opplæring av kundens ansatte i kundens lokaler på det systemet med tilpasninger som er installert hos kunden, eventuelt gjennom en elektronisk kommunikasjonsplattform som kunden velger
- b) elektronisk, det vil si et e-læringskurs som kundens ansatte gjennomfører på egenhånd

I forbindelse med implementeringen av systemet skal leverandøren tilby fysisk opplæring for alle brukergruppene som er nevnt over. Leverandøren skal i rimelig tid før opplæring påbegynnes levere Kunden nødvendig kursdokumentasjon for de ulike målgruppene. Den fysiske opplæringen kan være utformet som et supplement til elektronisk opplæring.

Leverandøren skal tilby elektroniske kurs til kundens ansatte. Kursene skal være tilgjengelige for alle ansatte i forbindelse med implementeringen av systemet. Etter at systemet er implementert, skal kurset være tilgjengelig for minst tre samtidige brukere hos kunden, for repetisjon, opplæring av nye ansatte osv. Det elektroniske kurset skal til enhver tid være tilpasset den versjonen av systemet som de ansatte skal bruke. Kurset skal dekke alle funksjonene i systemet.

Opplæringsmateriell skal foreligge på norsk. Opplæring skal skje på et skandinavisk språk.

Nærmere detaljer om opplæringen går fram av bilag 3 Plan for etableringsfasen, punkt 4.

3 Avtalens punkt 3.5 Oppgradering/vedlikehold av tjenesten etter Leveringsdag

Leverandøren skal varsle kunden på forhånd dersom leverandøren skal gjøre vedlikeholdsarbeid eller oppdrageringer som medfører fare for at kunden mister tilgang til hele eller deler av systemet, slik at kunden kan gjøre nødvendige tiltak for å hindre at eventuell hindret tilgang fører til produksjonsstopp i noen del av virksomheten. Varaset skal gis 30 dager på forhånd, med mindre det ikke er mulig å varsle så tidlig. Varsel skal uansett gis så tidlig som mulig.

Oppgraderinger og nye integrasjoner ikke skal forringe kundens opplevelse av brukervennlighet eller systemets sikkerhet.

Dersom K-kodene blir endret i avtaleperioden, skal disse oppdateres i systemet uten ekstra kostnad for kunden.

4 Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

Leverandøren skal tilby nye integrasjoner og lignende i samsvar med sitt tilbud, i tillegg til standardoppgraderinger og alminnelig vedlikehold som nevnt i SSA-L punkt 3.5.

Leverandøren skal informere oppdragsgiveren dersom nye integrasjoner blir muliggjort i systemet som kan effektivisere oppdragsgiverens arkivering og saksbehandling ytterligere. Det er opp til oppdragsgiveren å avgjøre om, og eventuelt fra hvilken dato, slike integrasjoner skal tas i bruk.

Når leverandøren gjør forbedringer i systemet, integrasjoner e.l. som utgjør en del av den avtalte leveransen, skal kunden få tilgang til disse forbedringene uten ekstra kostnad.

Implementering av nye versjoner av integrasjoner og integrasjonsstandarder skal i alle tilfelle regnes som standardoppdateringer som er inkludert i leveransen.

Oppgraderinger og nye integrasjoner ikke skal forringe kundens opplevelse av brukervennlighet eller systemets sikkerhet. Det samme gjelder dersom integrasjoner tas bort. Brukerne skal informeres om endringer på forhånd.

5 Avtalens punkt 6.1 Informasjonssikkerhet

Leverandøren skal ikke overføre data, inkludert data som ikke er omfattet av bilag 10 Databehandleravtale, til land utenfor EUs indre marked uten kundens samtykke.

Leverandøren må fremvise avtale med tredjeparter som dokumenterer sikringstiltakene som er nevnt her og i SSA-L punkt 6.1.

Leverandøren skal yte tjenesten i samsvar med ISO 27001.

6 Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

All behandling av personopplysninger i forbindelse med gjennomføringen av denne avtalen, skal skje i samsvar med gjeldende personvernregelverk og bilag 2b Databehandleravtale.

7 Oversikt over dataflyt

Leverandøren skal tilby kunden en oversikt over dataflyten i systemet for å sikre kunden mulighet til å vurdere hvordan systemet best kan tilpasses kundens behov.

8 Risikovurdering med tiltaksliste

Leverandøren skal ha en risikovurdering som inneholder en tiltaksliste hvor ansvar for å iverksette et tiltak er klart plassert. Risikovurderingen skal utarbeides i fellesskap mellom kunden og leverandøren etter at avtalen er signert.