



Ephorte Saksnummer 2023/806

og

Avtalenummer xxxxxx

Bilag til SSA-V for

Fosterovervåkning for levering til
Helseforetakene i Helse Vest

SSA- V Bilag 1 Kundens kravspesifikasjon
(krav til vedlikeholdsavtalen)

Sist oppdatert: 29.06.2023

Innhold

1	Innledning.....	3
2	Omfanget av vedlikeholdsavtalen	3
3	Krav til Vedlikeholdsavtalen	3

1 Innledning

I dette bilaget fremkommer Kundens krav til vedlikeholdstjenesten for løsningen som er levert i henhold til SSA-K Fosterovervåkning for levering til helseforetakene i Helse Vest.

2 Omfanget av vedlikeholdsavtalen

Leverandør skal levere Vedlikeholdstjeneste på programvaren som er beskrevet i SSA-V Bilag 3 Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes.

Vedlikeholdstjenesten vil innebære følgende hovedpunkter (ikke uttømmende):

- Løpende feilretting og versjonsoppgradering av programvareløsning med tilhørende release notes.
- Varsling om kjente feil og nedetid
- Rapportering om utført vedlikehold
- Bistand til installasjon av programrettelser og nye versjoner
- Eventuell lisensutvidelse og kompletteringskjøp

3 Krav til Vedlikeholdsavtalen

Kravene er oppgitt som minstekrav (M) eller evalueringskrav (E).

Minstekrav til aktuell tjeneste er ikke relatert til et tildelingskriterium. Besvarelse av minstekrav vil legges til grunn for Oppdragsgivers vurdering og konklusjon ja eller nei mht. hvorvidt kravet er oppfylt. Manglende oppfyllelse av minstekrav vil utgjøre et vesentlig avvik fra konkurransedokumentene. Dette fører til at tilbudet må avvises. I kravspesifikasjonstabellen under forkortet til kravtype M. Kravene er også formulert med «skal».

Evalueringskrav til aktuell tjeneste er relatert til et tildelingskriterium. Besvarelse av evalueringskrav vil ligge til grunn for Oppdragsgivers evaluering og karaktersetting. Manglende eller mangelfull oppfyllelse av evalueringskrav kan utgjøre avvik som kan medføre avvisning av tilbudet. Det er Leverandørens ansvar å sikre at Oppdragsgiver gis tilstrekkelig informasjon gjennom besvarelsen for å være i stand til å vurdere kravets oppfyllelse og oppfylleelsesgrad. I kravspesifikasjonstabellene under forkortet til kravtype E. Kravene er også formulert med «bør». Dette har ingen betydning for senere leveringsplikt.

Rangering av evalueringskrav

Evalueringskravene i dette dokumentet er rangert fra 1 til 3. Rangeringen angir hvilken vekt kravet har for Kunden, og dermed også i vurderingen av besvarelsen.

E1 – Svært viktig

E2 – Viktig

E3 – Mindre viktig

Krav ID	Beskrivelse av kravet	Type krav
V1	Leverandøren skal tilby vedlikehold av løsningen som fremkommer i SSA-V Bilag 3. Vedlikehold skal tilbys som en sitelicens for Helse Vest og prises som årlig fastpris i SSA-V Bilag 7. Vedlikeholdet skal innebære følgende hovedpunkter (ikke uttømmende):	M

	• Løpende feilretting og versjonsoppgradering av programvareløsning med tilhørende release notes. • Leverandør bør som minimum ha en årlig oppgradering av systemet • Varsling om kjente feil og nedetid. • Rapportering om utført vedlikehold • Bistand til installasjon av programrettelser og nye versjoner • Eventuell lisensutvidelse og kompletteringskjøp Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet og gi en overordnet beskrivelse av vedlikeholdstjenesten i SSA-V Bilag 2 Leverandørens løsningsspesifikasjon.	
V2	Ved installering av oppdaterte versjoner skal leverandøren alltid levere et versjonsnotat som minimum beskriver: - Hvilke avvik som er rettet, inkludert Kundens og Leverandørens referanse - Hvilke endringer som er utført, inkludert Kundens og Leverandørens referanse -Ny funksjonalitet -Versjonsnummer -Kjente avvik -Anbefalinger om hva som bør testes/regresjonstestes - Analyse av risiko Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet og gi en beskrivelse i SSA-V Bilag 2 Leverandørens løsningsspesifikasjon.	M
V3	Krav til Testprosess og Leverandørens besvarelse som fremkommer av SSA-K Fosterovervåkning skal være gjeldende for denne avtalen, ref. SSA-K Bilag 1 Krav L1 og L2. Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet i SSA-V Bilag 2 Leverandørens løsningsspesifikasjon.	M
V4	Leverandørens skal beskrives sine rutiner for Rapportering om utført vedlikehold Leverandør skal besvare kravet i SSA-V Bilag 6 pkt 4	M
V5	Kundens superbrukere og kundesenter skal håndtere 1.linje brukerstøtte direkte mot brukere av løsningen. Leverandøren skal tilby 2. linje brukerstøtte til kundens forvaltningsteam som inngår i årlig lisens. Leverandør skal beskrive brukerstøtte til forvaltningsteamet i SSA-V Bilag 6 Administrative bestemmelser pkt. 5 Brukerstøtte	M

V6	Support skal kunne leveres som rådgivning på e-post, telefon og ved bruk av samhandlingsløsninger som f.eks. Microsoft Teams. Leverandør skal besvare kravet i SSA-V Bilag 6 Administrative bestemmelser pkt.6 Samhandlingsplan	M
V7	Tilbudt løsning skal ha en oppetid på minimum 99 %. Oppetid (OT) beregnes etter følgende formel: $OT (\%) = (100 * (\text{Antall minutter i kalendermåneden minus eventuell Unntatt tid}) \text{ minus minutter Nedetid}) \text{ delt på antall minutter i kalendermåneden minus eventuell Unntatt tid.}$ Unntatt tid: Hendelser som ikke vil bli betraktet som nedetid i forbindelse med beregning av oppetid. Eksempler på dette er planlagt vedlikehold (etter avtale med kunde), feil på kundens oppsett, feil i kundens programvare eller infrastruktur, samt forhold som skyldes Force Majeure. Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet i SSA-V Bilag 2 Leverandørens løsningsspesifikasjon	M
V8	Leverandør bør ha en supportorganisasjon med relevant kompetanse og kommunikasjon bør fortrinnsvis være norsk. Engelsk kan aksepteres. Leverandør skal beskrive Leverandørens supportorganisasjon i bilag 6 Administrative bestemmelser pkt. 5 Brukerstøtte og oppi Nøkkelpersonell i pkt.6 Nøkkelpersonell.	E1
V9	Leverandør bør tilby en feilrapporteringsløsning som er tilgjengelig for kunden. Løsningen bør gi innsikt i status og oppfølging av feil. Leverandør skal beskrive løsning i SSA-V Bilag 5 Tjenestenivå med standardisert prisavslag	E1
V10	Leverandør bør tilby en god tjenestenivåavtale tilpasset Kundens behov. Kundens egen interne SLA har krav til løsningstid på 2 timer for kritiske systemer. Leverandør bes spesifisere hvilke tjenester som skal inngå i avtalen i forhold til support og vedlikehold, åpningstid, responstid ved henvendelser, samt tjenestenivå, herunder oppetid, og standardiserte kompensasjoner. Leverandøren skal besvare kravet i SSA-V Bilag 5 pkt.4 Leverandørens tjenestenivåavtale ved utfylling av tabellen og i pkt.5 Standardiserte kompensasjoner	E1