



**Anskaffelse av systemstøtte for erstatningsberegning
Saksnr 23/00321**

SSA-K Bilag 1 – Kundens kravspesifikasjon

Innholdsfortegnelse

1	INNLEDNING	3
2	OVERORDNET BESKRIVELSE AV KUNDENS BEHOV OG MÅLBILDE	3
2.1	Kundens utfordringer - Behovsbeskrivelse	3
2.2	Målbilde/målsettinger	3
2.3	Overordnede prinsipper og føringer	3
2.4	Avgrensninger	3
3	FORKLARING TIL KRAVSPESIFIKASJONEN	4
4	OVERORDNET LØSNINGSBESKRIVELSE	5
5	LEVERANSEMODELL	5
6	FUNKSJONER OG EGENSKAPER	5
6.1	Funksjonelle krav	5
6.2	Bruksegenskaper	6
6.3	Integrasjoner	6
6.4	Sikkerhet og tilgangsstyring	7
6.5	Informasjonssikkerhet og personvern	7
6.6	Logging	9
7	EKSTERNE RETTSLIGE KRAV	9
8	ØVRIGE LEVERANSEELEMENTER	10
8.1	Dokumentasjon	10
8.2	Opplæring	10
9	SUPPORT OG VEDLIKEHOLD	11
9.1	Oppgradering og vedlikehold	11
9.2	Support/Kundesenter	11
10	ORGANISERING OG BEMANNING	11
11	ADMINISTRATIVE KRAV	12
12	ØVRIGE KRAV	12

Vedlegg

1. Retningslinjer for logging

1 INNLEDNING

Dette bilaget beskriver avtalens omfang og beskriver Kundens behov og krav til løsningen. Kravene skal besvares i etterfølgende bilag som anvist, hvor det skal gis en overordnet beskrivelse av tjenesten samt utfyllende beskrivelse av hvordan de oppstilte krav vil oppfylles.

Eventuelle begrensninger, avgrensninger, forutsetninger eller avvik skal tydelig beskrives i tilknytning til de enkelte krav for å kunne påberopes.

Norsk pasientskadeerstatning (NPE) og Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten (Helseklage) vil i det følgende omtales som Kunden.

2 OVERORDNET BESKRIVELSE AV KUNDENS BEHOV OG MÅLBILDE

2.1 KUNDENS UTFORDRINGER - BEHOVSBESKRIVELSE

Kunden behandler erstatningskrav fra pasienter som mener de har fått en skade etter behandlingssvikt i helsetjenesten. Dersom vi kommer til at pasienten har krav på erstatning, skal denne beregnes. For å beregne erstatningen har vi behov for et program som gjør de matematiske utregningene. Systemet bør kunne integreres med saksbehandlingssystem og ha en meget høy stabilitet da dette er en virksomhetskritisk tjeneste. Kunden er avhengig av at det er høy kvalitet på oppdateringer (skattesatser, grunnbeløp etc.) og at arbeidsprosessene støttes på en god måte (toveis-integrasjon, prosesstøtte).

2.2 MÅLBILDE/MÅLSETTINGER

Kunden har som målsetting å inngå en løpende avtale med en økonomisk solid leverandør med god kapasitet og kompetanse for å levere ønsket systemstøtte for erstatningsberegning.

Programmet skal regne ut erstatning for de forskjellige erstatningspostene både for en påført periode og en engangserstatning for en fremtidig periode ved å bruke kapitalisering og neddiskontering. Siden deler av tapet utregnes etter fradrag for skatt må det kunne foretas en skatteberegning.

Det er ønskelig at programmet har toveis integrasjon med saksbehandlersystemet og støtter arbeidsprosessene på en god måte. Kunden vil i løpet av 2024 etablere en ny skybasert løsning basert på GetOrganized fra Netcompany.

2.3 OVERORDNEDE PRINSIPPER OG FØRINGER

Kunden har definert følgende styrende prinsipper for løsningen:

- Det forutsettes at det leveres en etablert og velprøvd løsning basert på en eksisterende standardløsning som er i supportert drift, og ikke et nyutviklet program
- Løsningen skal ha god driftssikkerhet.
- Løsningen skal installeres hos NHN, med opsjon på leveranse som en skybasert tjeneste (SaaS) fra Leverandøren i tråd med SSA-L med bilag
- Løsningen skal leveres til NPE og Helseklage i separate instanser, med toveis integrasjon mot Kundens fremtidige saksbehandlingsverktøy.

2.4 AVGRENSNINGER

Behovet er avgrenset til det som er beskrevet i avsnittene over, og omfatter ikke saksbehandlingsløsning. Kunden har dessuten via Norsk helsenett sine dynamiske innkjøpsordninger tilgang til nødvendig konsulentbistand som ikke er produktspesifikk.

3 FORKLARING TIL KRAVSPESIFIKASJONEN

Kundens behov og krav er nærmere spesifisert i de etterfølgende kapitler, og skal forstås på bakgrunn av informasjonen som er gitt over. Gjennom å besvare alle krav samt beskrive hvordan kravene oppfylles i tilbudt løsning er det ønskelig at Leverandøren presenterer sitt beste forslag til løsning ut fra de beskrevne behov. Kravspesifikasjonen består av funksjonelle krav, ikke funksjonelle krav og sikkerhets- og personvernkrav.

Kravene er beskrevet – og skal besvares i bilag 2- på formatet som vist nedenfor.

Kundens behov og krav			Leverandørens svar		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype	Oppfylt	Oppfylt type	Løsningsbeskrivelse

Nr: Behovets/kravets fortløpende nummer innen kapitlet/avsnittet

Beskrivelse: Tekstlig beskrivelse av behovet/kravet. I beskrivelsene er det benyttet ordlyd som «skal», «må», «bør», «skal kunne», «bør kunne», «ønskelig», etc. Dette overstyes imidlertid av kravets viktighet og beskrivelse av målbilde og styrende prinsipper over.

Kravtype: Behov/krav knyttet til løsningen er klassifisert som følger;

- **A** – kravet er absolutt og *må* oppfylles, måten kravet er beskrevet oppfylt på vil likefullt inngå i tildelingsvurderingen
- **B** – kravet er ønskelig og *bør* oppfylles, beskrevet kravoppfyllelse inngår i tildelingsevalueringen

For A-krav er ordlyden "Skal" og for B er ordlyden "Bør". I de tilfeller det er uklarheter, er det klassifisering av kravet som gjelder.

Oppfylt: Oppfyllelse av behov/krav skal angis med en av følgende koder:

- **JA** – Behovet/kravet er i sin helhet oppfylt.
- **DELVIS** – Behovet/kravet oppfylles kun delvis. Det må særskilt utdypes hva som ikke oppfylles i kolonnen Løsningsbeskrivelse
- **NEI** – Behovet/kravet oppfylles ikke.

Oppfylt type: Måten behovet/kravet oppfylles på angis med følgende koder:

- **S** – Oppfylles som del av Leverandørens eksisterende standard tjeneste.
- **T** – Tilpasses/utvikles spesielt for Kunden.

Løsningsbeskrivelse

Leverandørens beskrivelse av hvordan behovet/kravet oppfylles samt hvilke deler av kravet som eventuelt ikke oppfylles der kravet er besvart med «Delvis». Det skal spesielt angis om oppfyllelsen støttes av standard funksjonalitet (S), hvorvidt oppfyllelse krever tilpasning av eksisterende eller utvikling av ny funksjonalitet (T). Eventuelle begrensninger skal eksplisitt beskrives.

Oppfyllelse bes konkret beskrevet for hvert behov/krav, og ikke gjennom generelle beskrivelser og henvisninger til beskrevet oppfyllelse av andre krav. Dersom det vises til vedlegg, skal det vises til vedleggets navn og konkret punkt. Henvisning til nettsteder og salgsbrosjyrer tillates ikke.

Det bes spesielt angitt hvorvidt leverandøren vurderer kravet som spesielt komplekst eller kostnadsdrivende. I slike tilfeller kan Leverandøren foreslå og beskrive en alternativ oppfyllelse.

Selv om det på overordnet nivå ikke er åpnet for alternative tilbud, er dette likevel ikke til hinder for at Kunden kan akseptere en oppfyllelse som ikke nødvendigvis ikke er «etter kravets bokstav» hvis Leverandøren har begrunnet dette i økt verdi/ effektivitet/ sikkerhet/ gevinst mv. eller redusert risiko og kostnad.

Dersom det ikke er plass i kolonnen til å gi en utfyllende nok beskrivelse, kan beskrivelsen inntas under kravtabellen med klar henvisning til aktuelt kravnummer. Beskrivelsen må være tilstrekkelig utfyllende til at Kunden kan vurdere hvorvidt løsningen oppfylder kravet og for øvrig kan anses som egnet, eventuelt verdipøkende, og kan danne tilstrekkelige rammer for detaljspesifikasjonen.

4 OVERORDNET LØSNINGSBESKRIVELSE

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
1.	Leverandøren bes gi en overordnet beskrivelse av hvordan Leverandøren forstår Kundens behov og utfordringer, hvordan disse håndteres i tilbudt løsning.	B
2.	Leverandøren bes gi en overordnet beskrivelse av løsningen, herunder arkitekturskisse og modul/komponentskisse.	B

5 LEVERANSEMODELL

Leveransen omfatter én eller flere komponenter som til sammen utgjør en helhetlig plattform samt tilhørende tjenester. Plattformen inkluderer integrasjoner mot Kundens miljø og plattform

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
1.	Leverandøren skal installere den spesifiserte løsningen i NHN sitt driftssenter. NHN leverer løsningen til NPE og Helseklage i separate instanser.	A

6 FUNKSJONER OG EGENSKAPER

6.1 FUNKSJONELLE KRAV

Grunnleggende behov er et program som bidrar til å beregne riktig erstatning.

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
1.	Systemet bør ha en funksjon som muliggjør fletting av saksopplysninger fra saksbehandlersystemet. Saksnummer, navn, fødselsdato, kjønn og skadedato.	B
2.	Mulighet for å endre kapitaliseringsrente som grunnlag for alle beregningene.	A
3.	Oppsummering av erstatning for påførte utgifter inkludert renteberegning.	A
4.	Beregning av erstatning for fremtidige utgifter ved bruk av neddiskontering og kapitalisering.	A
5.	Beregning av menerstatning ut fra gjeldene levetidstabell og kapitalisert. Mulighet for å bruke egen skadedato for menerstatningen.	A
6.	Beregning av erstatning for påført netto inntektstap (etter skatt) og beregning av skattetillegg (tillegg for økt skatt).	A
7.	Beregning av erstatning for fremtidig netto inntektstap (etter skatt) ved bruk av neddiskontering og kapitalisering.	A
8.	Beregning av fremtidig netto pensjonstap (etter skatt), neddiskontert og kapitalisert.	A
9.	Beregning av erstatning for påført netto forsørgertap (etter skatt).	A
10.	Beregning av erstatning for fremtidig netto forsørgertap (etter skatt) ved bruk av neddiskontering og kapitalisering.	A

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
11.	Beregne erstatning for skatteulempen ved at man får formuesskatt og skatt på avkastningen av engangserstatningen.	A
12.	Beregne standarderstatning til barn etter gamle regler i skadeserstatningsloven § 3-2a.	A
13.	Beregne standarderstatning til barn etter nye regler i skadeserstatningsloven § 3-2 a.	A
14.	Mulighet for eksport av beregningene til saksbehandlersystemet i et format som gir mulighet for utskrift.	B
15.	Mulighet for flere parallelle beregninger.	B
16.	Oppsummering med total erstatning.	B
17.	Det bør være mulig å starte opp systemet med parametere som for eksempel fødselsnummer, saksnummer, undersøkelsesnummer.	B
18.	Mulighet for beregning av et beløp i forhold til utviklingen av grunnbeløpet	B

6.2 BRUKSEGENSKAPER

Løsningen/tjenesten skal være brukervennlig, og bør hensynta brukere med ulike bruksmessige behov samt kunne benyttes for ulike nettlere. Språk i løsningen/tjenesten skal være norsk.

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
1.	Universell utforming Løsningen bør leve opp til kravene i forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT-) løsninger, ref. WCAG 2.1. Beskriv hvordan universell utforming kan ivaretas i løsningen.	B
2.	Språk Løsningens brukergrensesnitt skal være tilgjengelig på norsk språk.	A
3.	Nettlere Løsningen bør fungere for alle markedsledende nettlere på alle markedsledende operativsystemer. Leverandøren bes angi hvilke nettlere som anbefales brukt for løsningen, og hvilke nettlere og versjoner som løsningen ikke fungerer for.	B
4.	Løsningen bør ha en kort responstid. Leverandøren bes beskrive forventet responstid ved ulike handlinger på sluttbrukers klient, hva leverandøren regner som kort responstid, og hvilke tiltak som gjøres for å sikre kort responstid i løsningen.	B

6.3 INTEGRASJONER

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
1.	API Løsningen bør ha et utvekslingsformat/API som kan benyttes for å eksportere og importere innhold. Leverandøren bes om å beskrive løsningens API-er for kommunikasjon med andre systemer, herunder API-er for å hente ut data og oppdatere løsningen med eksterne data.	B

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
2.	API Løsningen bør kunne kobles til kundens API for både å eksportere og importere innhold. Beskriv løsningens mulighet for å benytte kundes API.	B

6.4 SIKKERHET OG TILGANGSSTYRING

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
1.	Løsningen skal ha et system for styring av tilganger og autorisasjon. Leverandøren bes beskrive hvordan systemet for tilgangsstyring og autorisasjoner er bygget opp og hvordan dette ivaretas i løsningen.	A
2.	Løsningen bør kunne synkroniseres med kundens Azure AD.	B
3.	Tilgangsrettigheter for en identifisert bruker bør kunne begrenses i tid, rettighetene må kunne gjelde fra dato til dato.	B
4.	Påloggingsidentifikator for en bruker som ikke lenger skal ha tilgang til løsningen bør kunne settes til status "passiv", som ikke gir muligheter for å logge på.	B
5.	Det bør finnes en oversikt over hvilket eller hvilke tidsrom påloggingsidentifikatoren har vært aktiv.	B
6.	Personlig identifikasjon Løsningen bør lagre informasjon om hvilke tilgangsrettigheter en bruker har hatt, og når de var gyldige.	B
7.	Det bør være mulig å søke opp deaktiverte/passive brukere.	B
8.	Synliggjøring av brukers autorisasjon For en gitt påloggingsidentifikator, bør det være mulig å kunne vise/lagre på et format som kan skrives ut eller arkivere hvilke rettigheter vedkommende har og har hatt i løsningen.	B
9.	Synliggjøring av brukers autorisasjon For et gitt objekt/sak i løsningen bør det være mulig å kunne vise/lagre på et format som kan skrives ut, hvilke brukere og hvilke rettigheter brukerne har og har hatt til objekt/sak.	B
10.	Løsningen bør ha muligheter for å styre tilgang til roller/brukergrupper og at de bare har tilgang til relevant funksjonalitet.	B
11.	Det bør være mulig å aktivere/deaktivere bruk av single-sign-on eller to-faktor-autentisering for den enkelte bruker eller brukerrolle, inkludert administrator.	B

6.5 INFORMASJONSSIKKERHET OG PERSONVERN

Informasjonssikkerhet omhandler tilstrekkelig sikring av Kundens informasjonsverdier- og systemer. Hovedkravene er tilstrekkelig sikring og internkontroll for å sørge at informasjonsverdier- og systemer ivaretas sikkert i forhold til de overordnede krav til konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet.

Leverandøren skal identifisere, vurdere og prioritere trusler mot Kundens informasjonsverdier innenfor de tjenester leverandør inntar for, og kjenne sårbarheter ved de systemer leverandøren leverer. Det forventes at leverandør til enhver tid har oversikt over risikobildet, og arbeider aktivt for å begrense

sårbarheter ved de løsninger leverandøren utvikler og leverer. Leverandør skal gjennomføre alle nødvendige risikoreduserende tiltak som reduserer risiko til nivå som er akseptabelt for Kunden.

Kravene til behandling av personopplysninger i lovverket bygger på en del grunnleggende prinsipper, som alle som behandler personopplysninger må opptre i samsvar med. Dette inkluderer krav til at personopplysninger skal behandles på en slik måte at opplysningenes integritet og konfidensialitet beskyttes, at det ikke behandles flere personopplysninger enn det som er nødvendig for å oppnå formålet, og at opplysningene ikke skal behandles lenger enn nødvendig. For nyutviklede systemer skal personvernet være innebygget.

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
1.	GRC Leverandøren bør ha et styringssystem for personvern og informasjonssikkerhet (ISMS) som bidrar til kontinuerlig forbedring og som er forankret i toppledelsen. Redegjør for hovedelementene av Leverandørens ISMS.	B
2.	AIS Løsningen bør være utviklet og forvaltet i henhold til en prosess for sikker utvikling og drift av IT-løsninger (SSDLC). Denne bør også bidra til innebygd sikkerhet og innebygd personvern. Beskriv hvordan sikkerhet er implementert i de ulike stegene i utviklingsprosessen som løsninger er utviklet med.	B
3.	CCC Endringer bør foregå på en styrt måte, og sikkerhet bør være en del av endringsprosessen. Videre bør det være avklart hvordan endingene skal leveres til kunden. Beskriv change-prosess som benyttes i forvaltningen av Løsningen.	B
4.	TVM Leverandør bør ha evne til å identifisere sårbarheter i løsningen, og deretter håndtere dem på en forutsigbar måte. Leverandøren bes beskrive hvilke tiltak som gjøres for å identifisere sårbarheter og malware, og hvordan prosessen for å håndtere dem er.	B
5.	DSP-08 (innebygd personvern) Leverandøren bør utvikle systemer/produkter basert på prinsipp om innebygd personvern. Redegjør for hvordan Leverandøren tar hensyn til personvern i alle utviklingsfaser av løsningen samt hvordan dette ivaretas i endelig løsning, og eksemplifiser med konkret funksjonalitet som eksisterer i tilbudt Løsning.	B
6.	Innebygd personvern Tilbudt løsning bør understøtte prinsippene for dataminimering, formålsbegrensning, lagringsbegrensning, konfidensialitet og hvordan behov for personopplysningenes riktighet ivaretas, og hvordan den registrertes rettigheter understøttes av løsningen. (Prinsippene er hentet fra GDPR artikkel 5).	B
7.	IPY Tjenesten skal i størst mulig grad benytte standardiserte formater, APIer og protokoller slik at portabilitet kan ivaretas for informasjon (portabilitet til andre løsninger) og løsningen (portabilitet til andre plattformer).	B

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
	Redegjør for hvordan portabilitet for Løsningen og Informasjonen understøttes av hvordan Løsningen er bygget.	
8.	Innsyn i egne opplysninger Løsningen bør ha funksjonalitet som understøtter NPE's plikt til å ivareta den registrertes rett til innsyn. Beskriv hvordan dette ivaretas i løsningen.	B

6.6 LOGGING

Løsningen bør støtte grunnleggende krav til logging.

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
1.	Logging bør skje i tråd med kundens retningslinjer, jf. vedlegg 1	B
2.	Løsningen bør ha full sporbarhet på alle aktiviteter gjennom hele systemet	B
3.	Løsningens logger bør kunne eksporteres til et utenforliggende system for oppbevaring, analyse med mer.	B
4.	Sporingslogg Løsningen bør ha logging av hvem som har vært inne på hvilken sak/beregning (lese- og endringslogg per sak/beregning).	B

7 EKSTERNE RETTSLIGE KRAV

Utover de krav til informasjonssikkerhet og personvern som beskrevet ovenfor, beskrives nedenfor eksterne rettslige krav som Leverandøren må sørge for at er ivaretatt ved tilbudt løsning.

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
1.	I tilknytning til de behovsbeskrivelser og krav som er oppstilt til tjenesten ovenfor, skal Leverandøren sørge for at relevante lover, forskrifter og øvrig regelverk som leveransen må forholde seg til, overholdes. Dette omfatter blant annet: - Personopplysningsloven og personvernforskriften (https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2018-06-15-38?q=personopplysningsloven) - Arkivlova og arkivforskriften (https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-12-04-126?q=arkivlova) - E-forvaltningsforskriften (https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2004-06-25-988?q=eforvaltningsforskriften) - Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger (https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-06-21-732)	A

8 ØVRIGE LEVERANSEELEMENTER

8.1 DOKUMENTASJON

Denne seksjonen beskriver behovet for at løsningen leveres med tilstrekkelig dokumentasjon.

Kundens behov og krav	
Nr.	Beskrivelse
1.	Leverandøren skal utarbeide, levere og vedlikeholde dokumentasjon av løsningen for administratorer og øvrige brukere. Dokumentasjon og oppdateringer skal tilgjengeliggjøres på egnet format/medium. Leverandøren bes beskrive hvilken dokumentasjon som leveres og hvordan dokumentasjonsstyring gjennomføres.
2.	Løsningens arkitektur, teknologi, fysisk og logisk databasemodell og systemgrensesnitt skal dokumenteres.
3.	All systemdokumentasjon skal være tilgjengelig for kunden på norsk, annet skandinavisk eller engelsk språk.
4.	Løsningen bør leveres med dokumentasjon som kan benyttes av administrator av løsningen. Dokumentasjonen bør på en oversiktlig og lettfattelig måte beskrive systemet, og sikre korrekt oppsett.
5.	Løsningen bør leveres med brukerdokumentasjon som på en lettfattelig måte beskrive systemet, og sikre korrekt bruk. Brukerdokumentasjon bør leveres under implementeringsprosjektet.

8.2 OPPLÆRING

Nedenfor beskrives krav til opplæring, både under implementeringsfasen og etter produksjonssetting.

Kundens behov og krav	
Nr.	Beskrivelse
1.	Leverandøren skal tilby og beskrive relevant opplæring for Kunden. Det skal angis hvorvidt opplæring tilbys som standardkurs eller om opplæringen er tilpasset Kunden. Tidspunkt for gjennomføring skal fremgå av bilag 3. Priser skal fremgå av bilag 6. Kurs og opplæringsmateriell bør foreligge i elektronisk form.
2.	Løsningens brukere bør gis god opplæring i løsningen. <i>Beskriv opplæringsopplegg for løsningens brukere basert på leverandørens beste praksis, og hvordan god opplæring sikres. Pris oppgis i bilag 6.</i>
3.	E-læring Opplæring bør kunne tilbys som selvbetjent e-læring
4.	Systemadministrator Det bør gjennomføres separat opplæring for systemadministrator. <i>Beskriv opplæringsopplegg for systemadministratorer basert på leverandørens beste praksis, og hvordan god opplæring sikres.</i>

9 SUPPORT OG VEDLIKEHOLD

Leverandøren må ha nødvendig kapasitet for support- og brukerstøttehenvendelser samt hendelseshåndtering og feilretting, og skal tilby support og vedlikehold av løsningen i samsvar med kravene nedenfor.

Leverandøren kan *utover disse* tilby sin standard vedlikeholdsavtale med tjenestenivå. Priser inntas i bilag 7.

9.1 OPPGRADERING OG VEDLIKEHOLD

Kundens behov og krav	
Nr.	Beskrivelse
1.	Leverandøren skal overlevere til Kunden programrettelser, sikkerhetsoppdateringer og nye versjoner av basisprogramvaren når slike foreligger, og skal beskrive sine rutiner for utrulling av ny funksjonalitet og for oppgradering av nye versjoner.
2.	Leverandøren skal på forespørsel foreta eller bistå ved installasjon av oppgraderinger og nye versjoner.
3.	Leverandøren skal gjennomføre nødvendig testing ved oppgraderinger, programrettelser, nye programmer og av nye versjoner av programvare før de overleveres til Kunden. Testrutiner og -nivåer bes beskrevet.
4.	Kunden skal orienteres før oppgraderinger/nye versjoner som har betydning for kundens bruk av løsningen. Varsel om planlagt arbeid bør inneholde dokumentasjon om hva oppgraderingen inneholder.
5.	Leverandøren skal ha et definert system for konfigurasjonsstyring

9.2 SUPPORT/KUNDESENTER

Kundens behov og krav	
Nr.	Beskrivelse
1.	Leverandøren skal være førstelinjesupport for Kunden og bes beskrive sin brukerstøtte, herunder rutiner og systemstøtte for effektiv registrering og oppfølging av henvendelser, hendelser og feil. Beskriv tilbudt brukerstøtte, herunder åpningstid samt respons- og reaksjonstider for håndtering av hen(ven)delser.
2.	Leverandørens brukerstøtte bør fortrinnsvis være norskspråklig, alternativt snakke annet skandinavisk språk.
3.	Leverandøren skal ha et elektronisk feilhåndteringssystem der Kunden kan få tilbakemelding om status på saker, herunder utbedring av feil.

10 ORGANISERING OG BEMANNING

Leverandøren må ha en organisasjon bestående av nødvendig personell med kvalifisert kompetanse til å oppfylle formålet med kontrakten, både for installasjon, support og vedlikehold.

Leverandøren må sørge for at det personalet som utfører tjenesten har den nødvendige kompetanse og sertifiseringer og har tilstrekkelig innføring i avtalens innhold samt Leverandørens ansvar og forpliktelser under avtalen.

Leverandøren har et selvstendig ansvar for sikre riktig kompetanse og kompetanseutvikling hos egne medarbeidere.

Leverandøren plikter å delta med personell med relevant kompetanse i avtalte møter.

Med nøkkelpersonell menes navngitt personell fra Leverandøren og eventuell underleverandør oppgitt nedenfor som har definerte roller og ansvarsområder knyttet til leveransen. Det skal stilles dedikerte og navngitte konsulenter til disposisjon.

Dersom Leverandørens personell viser seg å mangle viktig kompetanse eller ikke yter innsats som en kan forvente, kan Kunden be om at vedkommende skiftes ut. Kunden skal redegjøre skriftlig for grunnen til at vedkommende ønskes byttet ut. Leverandøren skal i samarbeid med Kunden erstatte medarbeideren eller finne en alternativ løsning.

Implementering

For implementering av løsningen, inklusive nødvendige integrasjoner, testing mv, vil leverandøren stille den kompetanse til disposisjon som beskrevet i tabellen nedenfor

Rolle/ansvarsområde	Stillingsnivå	Navn	CV nr
<Leverandør fyller inn>	<Leverandør fyller inn>	<Leverandør fyller inn>	<XX>

Support og vedlikehold

For support/brukerstøtte, feilretting samt behov for rådgivning/konsulentbistand i driftsfasen vil leverandøren stille den kompetanse til disposisjon som beskrevet i tabellen nedenfor.

Rolle/ansvarsområde	Stillingsnivå	Navn	CV nr
<Leverandør fyller inn>	<Leverandør fyller inn>	<Leverandør fyller inn>	<XX>

Resyme og CV hvor kompetanse, erfaring og sertifiseringer fremkommer skal vedlegges.

<Leverandørens eventuelle supplerende besvarelse settes inn her>

11 ADMINISTRATIVE KRAV

Kundens behov og krav	
Nr.	Beskrivelse
1.	Leverandøren skal tilby og beskrive hensiktsmessige mekanismer (eksempelvis deponering hos tiltrodd tredjepart) for å sikre at Kunden får tilgang til kildekode for eventuelle kundespesifikke tilpasninger og/eller utviklingsobjekter dersom Leverandøren skulle gå konkurs, eller av andre grunner skulle blir ute av stand til eller slutte å levere sine tjenester iht. avtalen.
2.	Leverandøren skal gi en oversikt over ev. fri programvare som inngår i leveransen.
3.	Leverandøren skal gi en <u>oversikt</u> over supplerende lisensvilkår for standard programvare og fri programvare som inngår i leveransen. Selve vilkårene inngår i bilag 9.
4.	Dersom Leverandøren har krav om oppgraderinger/endringer i Kundens tekniske plattform som beskrevet i bilag 3 for at løsningen skal samvirke med denne og fungere som avtalt, skal slike krav inntas i bilag 2 for å kunne gjøres gjeldende.

12 ØVRIGE KRAV

Nedenfor oppstilles krav til innhold i øvrige bilag.

Kundens behov og krav	
Nr.	Beskrivelse
1.	Leverandøren skal i Bilag 2 besvare de oppstilte krav i kapitlene 5-11. Det skal gis nærmere beskrivelser av hvordan krav oppfylles der dette etterspørres eller for øvrig er naturlig. Eventuelle supplerende standardvilkår for support og vedlikehold vedlegges bilag 2.
2.	Leverandøren skal i Bilag 4 beskrive tidsatt plan for implementering av løsningen basert på sin gjennomføringsmetodikk og de instruksjoner som følger av bilaget.
3.	Leverandøren skal i Bilag 5 beskrive testing og godkjenning i tråd med de instruksjoner som følger av bilaget
4.	Leverandøren skal supplere Bilag 6 i tråd med de instruksjoner som følger av bilaget.
5.	Leverandøren skal i Bilag 7 oppgi alle priser samt prismodeller/prinsipper for prising.
6.	Leverandøren kan i Bilag 8 innta og begrunne eventuelle forbehold mot de generelle avtalevilkårene.
7.	Leverandøren kan i Bilag 10 innta kopi av eventuelle lisensbetingelser for standardprogramvare og fri programvare samt beskrive hvilke forpliktelser vilkårene pålegger Kunden og hvilke ansvarsbegrensninger disse innebærer.