

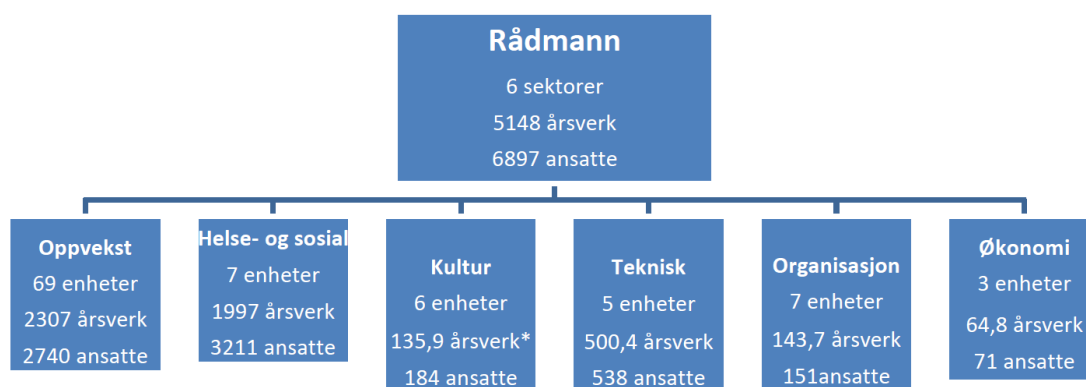
Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

Kristiansand kommune, heretter kalt Kunden, har behov for å anskaffe et felles IKT-verktøy for å understøtte arbeidet med kvalitetsstyring, melding av hendelser, og internkontroll (heretter kalt Kvalitetssystem). Dette verktøyet skal være prosessbasert, og leveres som en skytjeneste (SaaS). Kvalitetssystemet som anskaffes skal bidra til å understøtte nødvendige prosesser på ulike nivåer, og må være robust nok til å takle hele Kristiansand kommunes organisasjon med ca. 7000 ansatte (utenom de som er inne på korte engasjement). Det skal være et ferdig utviklet system, velutprøvd hos sammenlignbare kunder. Anskaffelsen skal følgelig ikke innebære noen form for utvikling av ny programvare fra leverandørens side, men det skal gjøres tilpasninger i systemoppsettet for at løsningen skal passe Kunden sin organisasjon og virksomhet.

Kunden har ikke tidligere hatt et elektronisk kvalitetssystem, og ønsker derfor en leverandør som har erfaring fra etablering av et slikt system hos en stor og kompleks kunde for å kunne høste noen erfaringer fra lignende prosesser.

Kundens organisasjon er hovedsakelig organisert i fem nivåer:

- Rådmann
- 6 Sektorer
- Ca. 100 Enheter/virksomheter
- Ca. 400 Avdelinger/tjenesteområder
- Ca. 1000 Seksjoner/avdelinger



Det er imidlertid variasjoner innenfor de ulike sektorene, og den lengste linjen teller syv nivåer. Dette må tas hensyn til i kvalitetssystemet.

Kvalitetssystemet

Kunden sin definisjon av et kvalitetssystem omfatter følgende hovedområder:

- Arbeidsprosesser
- Dokumentstyring
- Årshjul
- Melding av hendelser

Arbeidsprosesser

Løsningen skal inneholde prosesskart som skal beskrive hvilke roller som er involvert, hvilke ulike alternativer for beslutninger prosessen innebærer, og rekkefølgen for når de ulike aktivitetene skal gjøres. Det bør også være mulig å bruke denne løsningen til å få frem organisasjonskart, basert på Kundens organisasjonsstruktur.

Dokumentstyring

All styrende dokumentasjon som vedgår Kundens ansatte skal inngå i denne løsningen. Det er særlig viktig for Kunden at denne løsningen har god søkefunksjonalitet. Kunden forventer også at Leverandøren tilbyr et sett med standard dokumentmaler, meldeskjema, o.l. som ligger ferdig i den tilbudte løsningen. Disse skal ha et faglig godt innhold.

Årshjul

Løsningen skal gi mulighet for å planlegge faste aktiviteter og oppgaver med automatisk gjentakelse. Dette vil være et viktig bidrag til å støtte den systematiske internkontrollen hos Kunden.

Melding av hendelser

Alle typer hendelser (se definisjon i tabell 3) skal meldes og behandles i dette systemet, og helst i samme skjema. Det er særlig viktig for Kunden at brukervennligheten er god på selve meldingsfunksjonen. Behandling av hendelser, rapportering og oppfølging av disse skal også være med i løsningen.

Skytjeneste

Alle data må til enhver tid behandles etter gjeldende norske lover og regler. Det gjøres spesielt oppmerksomt på norske personvernregler. Eventuelle brudd vil bli ansett som mislighold av kontrakten, og kan føre til at kontrakten blir hevet. Ved inngåelse av kontrakt skal det også undertegnes en databehandlertavtale. Den skal være i tråd med norsk regelverk og utformes i et samarbeid mellom leverandør og oppdragsgiver.

Opsjon

Kunden ønsker at Leverandøren også skal gi pris på følgende opsjon:

- Verktøy for integrert risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS)

Opsjonen skal prises i bilag 7, men vil ikke være gjenstand for evaluering - hverken på innhold eller pris. Dersom tilbyder ikke inngir pris på opsjonen i bilag 7, forstår Kunden dette som at tilbyder ikke innehar verktøy for integrert risiko- og sårbarhetsanalyse i sin løsning. Kunden forbeholder seg uansett retten til å anskaffe verktøy for integrert risiko- og sårbarhetsanalyse gjennom en separat anbudskonkurranse.

Roller og tilganger

Det er viktig for Kunden at Leverandøren forstår hvordan ansettelsesforhold, virksomheter, brukere og roller henger sammen i Kundens organisasjon, sett opp mot strukturen i løsningen som tilbys. En ansatt kan ha flere ansettelsesforhold hos Kunden. Kunden ser for seg å styre tilganger og rettigheter ut fra hvilke roller som tildeles den enkelte bruker.

Kunden ser for seg følgende typer roller:

- Brukere (ca. 8500)
- Ledere (ca. 250)
- Superbrukere (ca. 30)
- Systemadministratorer (ca. 5)

I tillegg vil Kunden ha én fagsystemansvarlig for dette systemet som skal ha overordnet eierskap til systemet, men Kunden vurderer det ikke slik at denne må ha flere rettigheter i systemet enn Systemadministrator. Tallene ovenfor kan variere noe. Det kan bli lagt til flere roller med et eget sett rettigheter, som f.eks. verneombud.

Som en del av tilpasningen ønsker Kunden at Leverandøren kommer med sine innspill på definisjon av roller, differensiering av roller, og antall roller. Antall brukere må diskuteres med Leverandør, da Kunden har en del personell inne på sporadiske og korte engasjement.

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Leveransen skal fungere sammen med kundens tekniske plattform. Avtaleforholdet mellom Kunde og Leverandør er regulert av kjøpsavtalen (SSA-K), Databehandleravtalen og Tjenestenivåavtalen (SLA). Kunden regner denne leveransen som overlevert når følgende kriterier er oppfylt:

- Tilgang til systemet gitt
- Opplæringsmateriell levert
- Opplæring av systemadministratorer og superbrukere fullført
- Tilpasning av systemet ferdigstilt

- Godkjenningssprøver fullført med godkjent resultat

Leveransen frem til overlevering er regulert i kjøpsavtalen. Leverandørens kundestøtte er regulert i tjenestenivåavtalen.

Avtalens punkt 2.1.2 Tilpasninger

Leverandøren skal bistå Kunden med å gjøre systemet klart for Kunden, med de nødvendige tilpasninger. Målet med disse tilpasningene skal være å gi kunden et godt utgangspunkt for å implementere kvalitetssystemet i organisasjonen. I og med at Kunden ikke har hatt et slikt system tidligere, er dette omfanget noe ukjent. Her må Leverandøren bidra med sin erfaring fra lignende leveranser.

Det er gjort et estimat i Bilag 7 for hvilket omfang dette vil ha for Leverandøren, som leverandøren skal gi en pris på.

Avtalens punkt 2.1.4 Dokumentasjon og opplæring

Dokumentasjonen fra Leverandøren skal omfatte generell brukerveiledning og øvingsmaterieell på norsk, gjerne integrert i systemet. Dokumentasjon av tilpasninger som er gjort spesielt for Kunden skal følge leveransetidspunktene i bilag 4.

Leverandøren skal gi opplæring til Systemadministratorer og Superbrukere.

Systemadministratorer skal kjenne til all funksjonalitet i løsningen. Superbruker skal ivareta førstelinjestøtte i hos Kunden. Superbruker skal være godt kjent med den praktiske bruken av systemet, og skal også drive opplæring i egen virksomhet.

Opplæring skal bli gitt hos Kunden i form av klasseromsundervisning med instruktør fra Leverandøren, med mindre noe annet er avtalt.

Avtalens punkt 2.2.2 Undersøkelsesplikt

Det skal foretas en godkjenningssprøve. Denne er nærmere beskrevet i Bilag 5.

Avtalens punkt 2.7 Eksterne rettslige krav

Leverandøren er ansvarlig for å sikre at løsningen til enhver tid oppdateres slik at denne er i samsvar med generell krav i norsk lovgivning som gjelder for IKT systemer. Oppdateringer skal gjøres slik at disse er implementert innen aktuell lovgivnings ikrafttredelse.

Avtalens punkt 4.3 Fri programvare

Ingen tilføyelser til Kjøpsavtalen (SSA-K).

Kundens krav til Kvalitetssystemet

I kravtabellen er Kundens krav til systemets innhold, funksjonalitet, ytelse og tekniske egenskaper listet opp. Under følger en kort redegjørelse av hvordan tabellen skal leses.

Krav beskrivelse

I denne kolonnen beskriver Kunden hva kravet til Leverandøren og leverandørens løsning er.

Type krav

Type krav	Forklaring
A-krav	Krav merket med A er krav som i utgangspunktet skal tilfredsstilles, og vurderes som oppfylt eller ikke ut i fra etterspurt dokumentasjon/leverandørens egenerklæring. Tilbud som ikke tilfredsstiller ett eller flere A-krav vil kunne bli avvist dersom manglende oppfyllelse av kravene enkeltvis eller samlet må anses vesentlig. A-krav er ikke gjenstand for evaluering.
B-krav	Krav merket B er viktige og ønskes tilbudt og redegjort for. Leverandøren blir evaluert på disse.

Leverandørens besvarelse

I denne kolonnen har Kunden beskrevet i hvilken form den ønsker å motta leverandørens besvarelse. Veiledning til besvarelse av krav:

- Alle krav skal besvares med enten «JA» eller «NEI» ved å krysse av i riktig kolonne i bilag 2. Dersom det etterspørres, skal det i tillegg til bekreftelse, gis beskrivelse/dokumentasjon på kravet. Dersom det kun etterspørres leverandørens bekreftelse, er det tilstrekkelig med «JA» eller «NEI». Dersom tilbyder er usikker på om kravet oppfylles, kan dette angis med en kommentar og begrunnelse.
- Besvarelsen skal være en presis redegjørelse av Leverandørens etterlevelse av det aktuelle kravet (maks 50 ord). Mer utførlig redegjørelse kan gis i vedlegg. Det skal da tydelig henvises til hvor dette finnes i tilbudet. Vedlegget skal være tydelig merket med samme betegnelse/kravnummer som i kravtabellen.
- Besvarelser som mangler relevans for kravet, og de tilfeller hvor det ikke er gitt noen besvarelse, vil oppfattes som en mangelfull besvarelse. Dette vil føre til trekk i evalueringen av tilbudet.

Kundens kravspesifikasjon

Se vedlegg 1.02 SSA-K Bilag 1 - vedlegg til bilag 1, liste.

Definisjonstabell

Begrep	Beskrivelse
Administrator	Systemadministrator i Kristiansand kommune. Skal ha alle rettigheter til endringer i systemet som kunden har.
Aktiviteter	For systemet: oppgaver en bruker får i systemet, oppgaver som blir overført til Exchange via Årshjul, osv. For leverandøren: opplæring, migrering, osv.
Arbeidsflyt	Prosessen som omhandler behandlingen av en hendelse, eller godkjenning av et dokument - omhandler hvem som er involvert og når de er involvert.
Artikkel	En side med et konkret innhold. Kan være prosedyre, sjekklister, arbeidsprosess, hendelse, osv.
Bruker	Den rollen som alle ansatte i Kristiansand kommune skal ha.
Funksjonalitet	Systemets egenskaper til å behandle data, og støtte kvalitetsarbeidet med automatiserte funksjoner.
Hendelse	Med dette mener vi: - alle typer kvalitetsavvik, -fravik - alle HMS-hendelser, nestenulykker, uønskede forhold - observasjoner - forbedringsforslag
Hovedområde	Moduler eller funksjonsområder som systemet skal inneholde. Beskrevet i Bilag 1.
Implementering	Omhandler hvordan systemet skal innføres i Kundens organisasjon og tas i bruk hos Kunden.
Leder	Leder i Kristiansand Kommune med personalansvar.
Leseliste	En liste bestående av ett eller flere dokumenter som de ansatte skal lese. Dette vil ofte være obligatoriske retningslinjer, o.l.
Meldeskjema	Det skjema som brukes for å rapportere en hendelse.
Melding av hendelser	Her menes både melding og behandling av hendelser, rapportering og oppfølging.
Migrering av data	Overføring av data fra et system til et annet.
Parameter	En type data i systemet som har et likt sett verdier, som man kan ta ut statistikker o.l. på. F.eks. type hendelser, enhet, måned, osv.
Systemet/Løsningen	Kvalitetssystemet som leverandøren tilbyr i sitt tilbud.
Tilpasning	Leverandørens klargjøring av systemet for Kunden, konfigurering av standard programvare til kundens organisasjon