

Sykehuspartner

Citrix
Tjenester, programvare, utstyr, lisenser
og ytelser

Vedlikeholdsavtale

Saksnummer: 2018/692

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser
Vedlikeholdsavtalen SSA-V

V Bilag 1:
Kundens kravspesifikasjon

Innhold

1	INNLEDNING.....	3
1.1	BAKGRUNN OG FORMÅL	3
1.2	AVTALEN GJELDER.....	3
1.3	BESVARELSE AV KRAVENE	4
2	FELLES KRAV FOR PRODUKTENE XENAPP, XENDESKTOP, XENMOBILE OG NETSCALER	4
3	SPESIFIKKE KRAV TIL PRODUKTENE	5
3.1	XENAPP OG XENDESKTOP	5
3.2	XENMOBILE.....	6
3.3	NETSCALER	7
4	KRAV TIL ETABLERINGSFASEN	7
5	KRAV TIL VEDLIKEHOLD OG FORNYELSE AV VEDLIKEHOLD	8
6	KRAV TIL LISENSADMINISTRASJON I VEDLIKEHOLDSPERIODEN	10
7	ADMINISTRATIVE KRAV	10
8	MIDLERTIDIG BRUK AV PROGRAMVAREN	11
9	KRAV KNYTTET TIL TILGJENGELIGGJØRING, DOKUMENTASJON OG OPPGRADERING AV PROGRAMVARE	12
10	KRAV TIL FAKTURERING OG LISENSREGNSKAP	13
11	KRAV TIL SERVICENIVÅ	14
12	OPSJONSKRAV	15
12.1	UTVIDET SERVICENIVÅ FRA PRODUSENT	15
12.2	KJØP OG OPPGRADERING AV PROGRAMVARE GJENNOM TRADE-UP I VEDLIKEHOLDSPERIODEN	16
12.3	KRAV TIL KURSING OG OPPLÆRINGSTJENESTER	16

1 Innledning

Dette bilaget er kundens utdypende spesifikasjon av ytelsen som omfattes av vedlikeholdsavtalen. Leverandørens besvarelser gjøres i V Bilag 2.

Alle priser skal oppgis i V Bilag 7/7A.

1.1 Bakgrunn og formål

Styret i Helse Sør-Øst RHF besluttet 14.juni 2018 at driften av IKT-infrastrukturen ikke skal tjenesteutsettes slik opprinnelig forutsatt. Samtidig fikk Sykehuspartner HF i oppdrag å utvikle IKT-infrastrukturen i regionen.

Videre planer for moderniseringen vil ta tid og eksisterende plattform(er) (Legacy) skal vedlikeholdes og videreutvikles i påvente av modernisering. Systemportefølje og driftskonsepter for IKT-løsninger i HSØ vil være preget av endring de kommende år. Målbildet er standardisering og modernisering gjennom et betydelig IKT-løft. Det vil derfor være behov for å kunne vedlikeholde både eksisterende og ny programvare og utstyr.

Kunden har i denne konkurransen utformet funksjonelle krav knyttet til produktene; XenApp, XenDesktop, XenMobile og Netscaler. Hensikten er å sikre at produktene innehar de ønskede funksjoner uavhengig om produktene skifter navn, ved lisensendringer eller at funksjoner flyttes under andre produktnavn innenfor Citrix sin produktportefølje. Av denne grunn vil også noen av kravene i dette bilaget være like eller omtrent like de kravene som er stilt til produkter og tjenester i Bilag 1 til Kjøpsavtalen.

1.2 Avtalen gjelder

Avtalen skal dekke Sykehuspartner HF sitt behov for vedlikehold av Citrix produkter med minimum tilsvarende funksjonalitet som i dag finnes i XenApp, XenDesktop, XenMobile og Netscaler. Citrix produkter benyttes helt eller delvis innenfor eksisterende infrastrukturportefølje i foretaksgruppen i Helse Sør-Øst.

Avtalen skal dekke:

- videreføring av support og vedlikehold på eksisterende lisensportefølje
- Vedlikehold og support på nytt utstyr og programvare

Avtalen skal også ha opsjon for:

- Utvidet servicenivå (extended support)
- Technical Relationship Management (TRM)
- Trade Up
- Kursing og opplæringstjenester

Dagens vedlikeholdsavtale gjelder til 31. oktober 2018, vil bli forlenget ut februar 2019. Dette betyr at ny vedlikeholdsavtale for majoriteten av kundens lisensportefølje vil ha oppstart 1. mars 2019. Enkelte lisenser i vedlikeholdsprogrammet har per i dag en annen vedlikeholdsperiode, men målet på sikt er i størst mulig grad å samordne vedlikeholdsperioden.

Kunden har i dag en standard EULA og Service Agreement med et aktiv Select vedlikehold og support program.

- For XenApp, XenDesktop og XenMobile gjelder 24/7 support hos Citrix.
- For Netscaler SDX benyttes Bronze avtale.
- For kjøp gjelder GELA-1 som går ut 21. desember 2019
- For vedlikehold gjelder GELA-1

1.3 Besvarelse av kravene

Kravene i dette bilaget skal besvares i V Bilag 2.

Tabellen nedenfor viser hvordan kravene stilles av Kunden og skal besvares av Leverandør. Tabellen inneholder også en kort forklaring av det enkelte felt. Med Produsent menes Citrix.

Felt	Forklaring
Nr	Kravnummer. Her har oppdragsgiver fortløpende nummerert kravene.
Beskrivelse	Tekstlig beskrivelse av Kundens krav
Kravets viktighet	- O = Obligatorisk krav. Dersom krav med denne klassifisering ikke er innfridd i leverandørens svar vil tilbudet avvises. Det presiseres at ALLE obligatoriske krav må innfris. Kravene skal i tillegg beskrives dersom dette fremkommer av kravet. - H = Høy viktighet. Meget viktig for utnyttelse av løsningen at kravet er innfridd. - M = Middels viktighet. Viktig at kravet er innfridd. Alle H- og M-krav skal beskrives i Bilag 2
Oppfylles	J – Ja, kravet oppfylles fullt ut D - Kravet oppfylles delvis. Leverandøren pliktig til å gi en utfyllende beskrivelse i Bilag 2 N – Nei, kravet oppfylles ikke
Besvarelse	Leverandørens besvarelse. Her skal Leverandøren legge inn kommentarer vedrørende det aktuelle kravet. Besvarelsen av krav skal utformes som direkte svar på kravteksten. Et svar som kun består av generelle henvisninger til brosjyrer eller lignende vil ikke bli vurdert som et fullstendig svar. Kommentarer og forklaringer som ikke er for lange skal legges direkte inn i tabellen for å øke lesbarheten og unngå mange referanser frem og tilbake. Unntak fra dette gjøres hvis kravet har eksplisitt referanse til vedlegg hvor kommentar skal legges. Unntak kan også gjøres hvis kravet krever en mer omfattende beskrivelse, f.eks. med figurer. Evt. vedlegg må ha nøyaktig referanse til det aktuelle kravet.

De første fire feltene finnes kun i kravtabellen fra kunden, samtlige felt finnes i tabellen for besvarelse.

2 Felles krav for produktene XenApp, XenDesktop, XenMobile og Netscaler

Nr	Om- råde/Stikk- ord/kom- mentar	Kravformulering	Kravets vik- tighet (O/H/M)
V-01	Lisens	Lisenshåndteringen bør enkelt kunne administreres fra en tjeneste som kan kjøres på tvers av flere miljøer. Beskriv kun dersom leverandør har noe tilleggsfunksjonalitet utover Produsentens.	H
V-02	Størrelse	Produktene må støtte dagens størrelsesorden i HSØ, men også en fremtidig utvidelse av denne.	O

V-03	On-Pre-mise	Produktene bør kunne implementeres og driftes i HSØ sine egne datasentre (On-Premise).	H
V-04	SaaS	Kunden bør kunne ta i bruk produktene når disse tilbys gjennom Software as a Service (SaaS) Beskriv hvilke produkter som p.t støtter SaaS.	M
V-05	Sharefile	Produktet bør kunne tilby sikker fildeling for klienter tilknyttet XenMobile, XenDesktop og XenApp.	H
V-06	Sharefile	Produktet bør kunne tilby lagring av data i eget datasenter (On-Premise), og kunne integreres mot MS Sharepoint og fileshare.	H
V-07	Redundans	Produktet bør kunne breddes til minimum ett ekstra datasenter for «Site» redundans.	H
V-08	Skalerbarhet/HA	Produktet bør enkelt kunne skaleres opp/ned, og de kritiske komponentene må kunne settes opp redundant.	H
V-09	Authentisering	Produktet bør kunne supportere MS Active Directory autentisering.	H
V-10	Management	Produktene bør kunne administreres på en helhetlig måte gjennom få administrasjon-konsoller.	H

3 Spesifikke krav til produktene

3.1 XenApp og XenDesktop

Nr	Område/Stikkord/kommentar	Kravformulering	Kravets viktighet (O/H/M)
V-11	XA/XD	Produktene skal støtte leveranser av publiserte applikasjoner og publiserte arbeidsflater på server og klient operativsystem.	O
V-12	Granularitet	Produktene bør gi mulighet for å granulere tilgangene basert på hvem man er, hvor man kommer i fra og hva slags klient man kobler opp i fra. Brukertilgangene bør kunne styres via grupper i Active Directory. Eks.: Sitter man på hjemmekontor fra privat pc skal man typisk få tilgang til færre applikasjoner enn om man sitter på kontornettet.	H
V-13	Sikkerhet	Produktene bør ha støtte for å kunne kryptere trafikken (SSL/TLS). Eks. ICA kanalen bør kunne krypteres samt kommunikasjon fra klient mot Storefront og videre inn mot Delivery kontroller og domenekontroller.	H
V-14	lastbalansering	Produktene bør dynamisk kunne styre lasten til workerne med minst last.	H
V-15	profil	Produktene bør ha et profilhåndteringssystem.	H
V-16	Flerfaktor autentisering	Produktene bør direkte og/eller indirekte støtte flerfaktor-autentisering. Eks.: Brukernavn og passord pluss engangspassord eller smart-card.	H
V-17	Storefront	Brukerne bør kunne starte de publiserte applikasjonene eller arbeidsflatene via et web-grensesnitt (eks: Storefront) og lokal	H

		startmeny.	
V-18	App-V	Produktet bør på en effektiv måte støtte distribusjon av virtualiserte applikasjoner (eks: App-V), samt fysisk/lokale (eks:MSI) installerte applikasjoner.	H
V-19	App-V	Produktene bør supportere kjøring av App-V pakker	H
V-20	Citrix Receiver	Klientapplikasjonen (Citrix Reciever) bør kunne kjøres fra de mest vanlige operativsystem som Windows, Mac OS, Linux, iOS, Android samt Thin- OS	H
V-21	Videokonferanse	Produktene bør ha funksjonalitet for optimalisert leveranse av lyd og video (eks: Skype for Business på Citrix)	M
V-22	PVS	Produktene bør kunne streame golden images. Beskriv hvordan produktet støtter leveranse til virtuelle og/eller fysiske maskiner.	H
V-23	App-layering	Produktene bør kunne støtte lagdeling av OS, applikasjon og brukerlag for opprettelse av golden image samt støtte dynamisk tildeling av applikasjonslag og brukerlag på kjørende operativsystem.	H
V-24	Monitore-ring	Produktene bør kunne vise informasjon om brukersesjoner, tren-der, feil, tregheter, administratorendringer osv. Eksempel ved bruk av Citrix Director kombinert med Netscaler MAS og Citrix SCOM Management Pack Agent for XenApp.	H
V-25	Rapporte-ring	Produktene bør ha mulighet for å lage tilpassede rapporter hvor man f.eks. kan se påloggingsfeil, påloggings tid, publiserte applikasjoner osv.	H
V-26	skytenester	Produktene On-Premise bør enkelt kunne integreres med de største skytjenestene som f.eks. Azure og Amazone, men skal ikke måtte være avhengig av «skyen» for å kunne fungere.	M
V-27	policy	Forhåndsdefinerte policysettinger bør enkelt kunne aktiveres / deaktiveres gjennom Active Directory group policy.	H
V-28	AppDNA	Produktene bør inneholde et applikasjons-analyseringsverktøy (AppDNA funksjonalitet) hvor man f.eks. kan sjekke kompatibilitet på de forskjellige plattformer.	H

3.2 XenMobile

Nr	Kravformulering	Kravets viktighet (O/H/M)
V-29	Produktet skal muliggjøre sikring og administrasjon av mobile enheter(EMM). Produktet skal innbefatte administrasjon av mobilenheter (MDM), administrasjon av mobilapplikasjoner (MAM) og administrasjon av mobilt innhold (MCM)	O
V-30	Produktet bør kunne støtte isolering og kryptering av applikasjoner og applikasjonsdata. Denne type applikasjoner bør kunne eksistere i en kryptert boble for å kunne hindre utkopiering av data til applikasjoner utenfor boblen. Støttede enheter: Minimum IOS og Android. Kryptert boble må også støtte per-app VPN.	H
V-31	Produktet bør inkludere sikker mail klient og sikker nettleser som kan benyttes i kryptert boble på device som beskrevet i krav K-29	H
V-32	Produktet bør supportere Apple DEP og Apple VPP	H
V-33	Produktet bør supportere Samsung Knox, Samsung SAFE og Android for Work	H
V-34	Produktet bør ha en felles app store for applikasjoner.	M

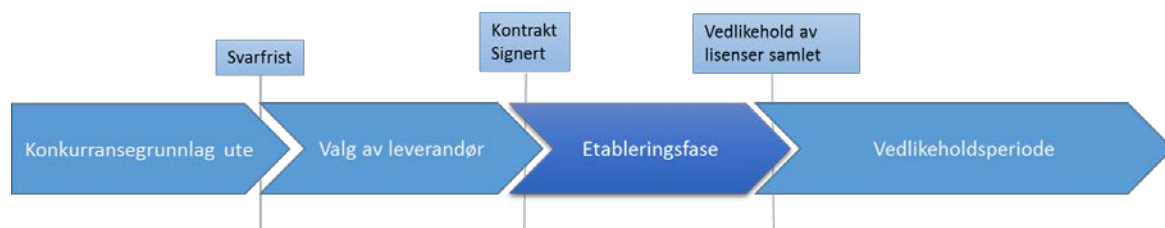
V-35	Produktet bør kunne levere Wi-fi konfigurasjon (802.1x) EAP-TLS og sertifikat for autentisering til mobile klienter. Minimum IOS og Android.	H
------	--	---

3.3 Netscaler

Nr	Kravformulering	Kravets viktighet (O/H/M)
V-36	Produktet skal være en Application Delivery Controller (ADC) For evalueringens del det bes om priser på de modeller som er de mest nærliggende alternativene som er relevante for kunden, jfr. SSA-K Bilag 7A – Vedlegg 7A Prisskjema. Kunden vet at det tilbys flere modeller og kombinasjoner innenfor enkelte modeller som ikke er bedt priset. Kunden skal også kunne velge blant disse hvis det er formålstjenlig.	O
V-37	ADC bør kunne fungere som frontend for EMM fra internet og internt nettverk	H
V-38	ADC bør kunne fungere som frontend for XenApp og XenDesktop fra internett og internt nettverk.	H
V-39	Produktet bør kunne lastbalansere tjenestene inkludert i produktene beskrevet i V-37 og V-38	H
V-40	Produktet bør kunne levere VPN funksjonalitet med PerApp VPN funksjonalitet og ICA Proxy mode.	H
V-41	Utvidelse av kapasitet bør kunne skje etter Pay-As-You-Grow lisensfleksibilitet.	H
V-42	Produktet bør kunne supportere L4-L7 lastbalansering	M
V-43	Produktet bør kunne supportere lastbalansering over 2 siter (GSLB)	H
V-44	Produktet bør kunne prosessere og sikre SSL/TLS. Den må kunne avlaste SSL trafikk til servere.	M
V-45	Det må kunne leveres High Availability for virtuelle ADC'er. Beskriv hvordan dette vil leveres.	O
V-46	Produktet bør støtte LACP	H
V-47	Produktet bør kunne supportere VLAN	H

4 Krav til etableringsfasen

Etableringsfasen er en periode med forventet varighet på 3-4 uker og inneholder de aktiviteter og leveranser som Kunden, Produsent og Leverandør må gjennomføre og ferdigstille for at Leverandør skal kunne ta over den samlede leveransen for programvaren. I tillegg skal etableringsfasen brukes til å etablere samhandlingsrutiner og prosesser mellom leverandør og kunde.



Kravene til etableringsfasen er angitt i tabellen nedenfor.

Nr	Kravformulering	Kravets viktighet (O/H/M)
V-48	Leverandørs ansvar i etableringsfasen av denne avtale. I etableringsfasen skal Leverandøren ha hovedansvar for å planlegge, lede og utføre arbeidet som skal til for å få produsert de dokumenter og annet underlag som skal til for å etablere Kunde og Leverandørforholdet i forhold til tjenester som omfattes av avtalen. Dette inkluderer nødvendigheter som må til for at kunden skal kunne utnytte vedlikeholdsprogrammet og supportapparatet (herunder GELA avtaler eller lignende) til både leverandør og produsent.	O
V-49	Målsettinger for etableringsfasen I etableringsfasen skal man gjennomføre alle aktiviteter og ferdigstille de leveranser som er nødvendige for å etablere vedlikeholdsavtalen med ny Leverandør, inkludert aktiviteter og leveranser hos Produsent. Leverandør har hovedansvar for å lede og utføre dette arbeidet i samarbeid med produsent. Gjennomføre arbeidsmøter for å etablere samhandlingsform i leverandør-kunde forholdet i henhold til kravene i dette dokumentet. Med samhandlingsform menes blant annet, men ikke begrenset til, fakturering og fakturaunderlag, lisensadministrasjon, uttak av opsjoner inkludert eventuelle konsulent- og opplæringstjenester, portalløsning med tilganger, feilhåndtering, rådgivning og møter Leverandøren bes bekrefte at ovennevnte målsettinger kan oppnås i etableringsfasen, og at målsetningene er gjenspeilet i planen for etableringsfasen.	O
V-50	Krav til leverandørens plan for etableringsfasen Etablering av vedlikeholdstjenesten gjennomføres gjennom en serie møter mellom Kunden og Leverandøren. Leverandør skal beskrive en fullstendig møteplan for etableringsfase, med de milepæler, leveranser og aktiviteter som Leverandøren mener er nødvendig for å etablere tjenesten. Planen skal angi en realistisk tidsplan for gjennomføring av etableringsfasen for leveransen. Planen må ta hensyn til aktiviteter, leveranser og ledetider hos produsent. Planen skal være klargjort på en slik måte at den kun trenger å oppdatere med tidspunkter ved oppstart av etableringsfasen. Planen skal gjenspeile målsetningene i V-49 og andre nødvendige aktiviteter og leveranser. Leverandøren bes legge ved et eksempel på hvordan en slik plan kan se ut med eksempler på aktiviteter og milepæler.	H
V-51	Krav til Kunden i etableringsfasen Leverandøren bes beskrive hvilke aktiviteter med forventet tidsomfang Kunden må gjøre for å kunne legge til rette for en lisensoverføring og avtalen kan tre i kraft. Dette inkluderer eventuelle krav fra produsent.	H

5 Krav til vedlikehold og fornyelse av vedlikehold

Nr	Kravformulering	Kravets viktighet (O/H/M)
V-52	Kundens krav til inngåelse av vedlikehold og fornyelse av vedlikehold Kunde skal selv avgjøre om vedlikehold skal fornyes.	O

V-53	Leveranser av vedlikehold vil kreve god kompetanse vedrørende rådgiving og gjennomføring av leveranser, herunder: a) Sikre at kunden gjør funksjonelt og kostnadsoptimale vedlikehold ved blant annet å utnytte kampanjer og tilbud (pågående og fremtidige), b) Yte rabatter knyttet til partnerstatus utnyttes slik at kunden kan utnytte muligheten til at vedlikeholdet er mest mulig fremtidsrettet og kostnadseffektivt. c) Sikre at Kunden utnytter verdi av eksisterende portefølje i forbindelse med oppgraderinger og lignende. Beskriv hvordan leverandøren vil imøtekomme denne type rådgiving og gjennomføring av leveranse.	H
V-54	Detaljert og uttømmende informasjon i tilbud ved inngåelse av vedlikehold Leverandøren bør ved vedlikehold utarbeide et tilbud basert på detaljer som kunden forespør. Et tilbud som gir en detaljert oversikt kan være; • hva tilbudet gjelder • kundens betalingsinformasjon inkl. prosjektnummer/kost nummer • hvilke(n) avtale mellom partene som regulerer kjøpet • alle elementer som inngår i tilbudet • hvordan hvert element er priset • hvilke rabatter som er gitt • annen informasjon som er relevant for at kunden skal kunne forstå tilbudet og prisstrukturene. - o Eksempel på slik annen informasjon kan være verdien av eksisterende lisenser ved bytte av programvare eller oppgradering til nye versjoner. Beskriv med et eksempel hvordan et slikt tilbud kan se ut.	H
V-55	Leverandørs ansvar ved vedlikehold Leverandøren har hovedansvar for å planlegge, lede og utføre arbeidet som skal til for å få produsert alle nødvendigheter, dokumenter og annet underlag som skal til for å etablere og regulere de nødvendige forhold mellom leverandør og kunde og produsent.	O
V-56	Varsling ved behov for inngåelse av vedlikeholdskontrakt Leverandør skal varsle kunden i god tid (minimum 4 uker) før utløp av vedlikeholdsperioden som er inkludert i nykjøp (typisk ett år fra kjøpstidspunkt) om at det er behov for å inngå en vedlikeholdskontrakt for den kjøpte programvaren. Dette for å sikre at man ikke får driftsforstyrrelser eller utløser tilleggskostnader for Sykehuspartner, samt sikre at kunden får tilstrekkelig tid til å vurdere om hele eller deler av lisensporteføljen skal videreføres.	O

6 Krav til lisensadministrasjon i vedlikeholdsperioden

Nr	Kravformulering	Kravets viktighet (O/H/M)
V-57	Løsning for tilgang til lisensoversikt for kunden Leverandøren skal legge til rette for at Kunden får direkte tilgang til Produzenten sine lisensverktøy.	O
V-58	Utvidet lisensoversikt Dersom leverandør har egenutviklede verktøy eller lignende som vil være til fordel for kunde, beskrives dette her.	M
V-59	Aktiv forvaltning og rådgivning i forhold til lisensporteføljen Leverandør skal i avtaleperioden være en aktiv rådgiver i forhold til hvilke lisensmodeller og produktkombinasjoner som er mest funksjonelt og kostnadseffektive i forhold til kundens behov. Eksempelvis skal leverandør basert på sin kunnskap om produktene og forhold hos kunden gi råd i forhold til når det er hensiktsmessig for kunden å bytte lisensmodell, bytte til andre kombinasjoner av lisenser, oppgradere til høyere nivå eller nedgradere til lavere nivå eller andre endringer basert på utviklingen av produktet, endring i prismodeller og endring i behov hos kunden. Slik rådgivning skal synliggjøre forskjellen på ulike alternativer slik at det er mulig for kunden å forstå hvordan justering av behov og eller infrastruktur vil påvirke hva som er funksjonelt og kostnadsmessig hensiktsmessig. Leverandøren bes beskrive sin rolle som rådgiver til kunden.	H

7 Administrative krav

Nr	Kravformulering	Kravets viktighet (O/H/M)
V-60	Samhandlingsrutiner Leverandøren bør forplikte seg til, sammen med Kunden, å utarbeide omforente samhandlingsrutiner. Leverandøren bes å legge frem en samhandlingsmodell som beskriver hvordan leverandøren ser for seg at samarbeidet mellom Leverandør og Kunde skal fungere, og som erfaringsmessig har vist seg å fungere i andre kunderelasjoner. Leverandøren bes beskrive sin samhandlingsmodell i V Bilag 6.	H
V-61	Nøkkelpersonell - Merkantil ansvarlig: Ansvarlig for tjenester, programvare, utstyr, lisenser og ytelser som omfattes av avtalen Det skal være et kontaktpunkt/ person hos Leverandør som skal håndtere alle saker av merkantil karakter, en Key Account Manager / KAM. Beskriv rollen slik den vil fungere og profil på en ressurs med vekt på kompetanse, erfaring, tilgjengelighet. Vedkommende bør kommunisere godt på norsk. Det skal kun vises til CV på én person. Hvis tilbudt person endrer seg under kontraktsperioden skal den nye personen minimum ha tilsvarende kompetanse og erfaring som den opprinnelige tilbudte personen.	H

Nr	Kravformulering	Kravets viktighet (O/H/M)
V-62	Nøkkelpersonell - Lisensansvarlig: Ansvarlig for tjenester, programvare, utstyr, lisenser og ytelser som omfattes av avtalen Det skal være et kontaktpunkt/ én person hos Leverandør som skal håndtere alle øvrige henvendelser vedrørende tjenester, programvare, utstyr, lisenser og ytelser som omfattes av avtalen. Beskriv rollen slik den vil fungere og profil på en ressurs med vekt på kompetanse, erfaring, tilgjengelighet. Vedkommende bør kommunisere godt på norsk. Det skal kun vises til CV på én person. Hvis tilbudt person endrer seg under kontraktperioden skal den nye personen minimum ha tilsvarende kompetanse og erfaring som den opprinnelige tilbudte personen.	H
V-63	Jevnlige møter mellom Kunde og Leverandør Det skal avholdes møter knyttet til administrasjon av avtalen, gjennomgang av økonomi, gjennomgang av lisensregnskap, vedlikeholdstjenester og andre tilhørende temaer som kan være aktuelle. Det hensiktsmessige antallet møter vil være rundt 4 ganger per år, etter avtale og behov.	O
V-64	Involvering av produsent Leverandøren skal legge til rette for at Kunden kan involvere Produsenten når Kunden ønsker dette.	O

8 Midlertidig bruk av programvaren

Nr	Kravformulering	Kravets viktighet (O/H/M)
V-65	Midlertidig bruk av programvaren uten kjøp av lisenser Sykehuspartner har behov for å kunne etablere miljøer for å dekke tidsbegrensede behov. I tillegg til produksjonsmiljøet vil en sikker og god utvikling av IKT miljøer i HSØ avhenge av at det etableres ulike miljøer for IKT løsninger og Arbeidsflatesystemer. Dette vil omfatte forskjellige IKT-miljøer og systemer, ikke bare rene Citrix miljøer alene, med ulike formål som alle installeres i kundens miljø. Slik bruk kan være i forbindelse med blant annet utfasing av gammel og innfasing av ny hardware, test og feilsøkssituasjoner, krisesituasjoner og utprøving av nye konsepter osv. Det kan, men trenger ikke, oppstå et antall slike situasjoner i løpet av et år. Eksempler på slike tidsbegrensende miljøer kan være: - Utviklingsmiljø - for konfigurasjons etablering, justering, nyutvikling og videreutvikling av IKT-løsninger i samhandling med andre plattformers funksjon (eks AD, Windows 7, App-V, SCCM, Citrix, Applikasjoner osv). - Testmiljø - som muliggjør testing av løsninger og hvordan dette påvirker og samhandler med andre plattformers funksjon (eks AD, Windows 7, App-V, SCCM, Citrix, Applikasjoner osv) i parallell med at utvikling pågår og for oppgraderinger og nye versjoner. - Kurs- og demonstrasjonsmiljø for bruk ved opplæring og demonstrasjon (referanser)	H

	- Referansemiljøer - som muliggjør testing av løsninger i et adskilt produksjonslik miljø av hvordan systemer/løsninger påvirker og samhandler med andre plattformers funksjon (eks AD, Windows 7, App-V, SCCM, Citrix, Applikasjoner osv) - Preprod miljøer - som muliggjør testing av løsninger i et produksjonsmiljø med begrensede tilganger for preprod brukere og testbrukere av hvordan systemer/løsninger påvirker og samhandler med andre plattformers funksjon (eks AD, Windows 7, App-V, SCCM, Citrix, Applikasjoner osv) - Annet: F.eks løsning der deler av produksjonsmiljøet blir brukt til test, utvikling, kurs osv. Slik bruk kunne vært gjort ved hjelp av demo-lisenser, men dette har vist seg svært problematisk i kundens konsoliderte miljøer grunnet demolisensers begrensninger i varighet og bruk knyttet til f.eks tekniske utfordringer og problemer til f.eks reinstallasjon av demolisenser etc. Det må sikres at: - Midlertidig bruk av programvaren på ingen måte påvirker bruken av lisensiert programvare i produksjonsmiljøene. Eksempelvis at det ikke forårsaker situasjoner der produksjon stopper på grunn av f.eks. lisensnøkkel-problematikk, volum-problematikk eller andre tilsvarende mekanismer som begrenser bruken av programvaren. - Midlertidig bruk av programvaren på ingen måte påvirker bruken av programvare i tidsbegrensede miljøer som eksemplifisert ovenfor. Videre må det ikke forårsakes situasjoner der arbeid og aktiviteter stopper på grunn av f.eks. lisensnøkkel-problematikk, volum-problematikk eller andre tilsvarende mekanismer som begrenser bruken av programvaren. Sykehuspartner ønsker at bruk av lisenser som beskrevet ovenfor skal være kostnadsfri, dvs. kunne gjøres uten at dette utløser kjøp av lisenser eller behov for reinstallasjoner av noe slag osv. En måte å gjøre dette på kan f.eks være at det blir tildelt separate lisens nøkler med nok bruk/samtidig bruk tilpasset HSØ sin størrelsesorden. Beskriv hvordan dette behovet vil bli løses. Evt. kostnader må fremkomme i V Bilag 7.	
--	---	--

9 Krav knyttet til tilgjengeliggjøring, dokumentasjon og oppgradering av programvare

Nr	Kravformulering	Kravets viktighet (O/H/M)
V-66	Informering om endringer hos Produsenten Leverandøren bør så snart de blir informert, oppdatere Kunden på endringer hos Produsent som kan ha betydning for produktene i denne avtalen. Med dette menes informasjon Leverandøren kan ha om Produsentens planer for utvikling av produktporteføljen, eventuelle partnerskap som inngås og andre ytre forhold som kan være av betydning. Utviklingsplanene kan for eksempel innbefatte eventuelle planer for overgang til nyutviklet funksjonalitet, som erstatning for den tilbudte, helt nyutviklet funksjonalitet eller planer for overgang til bruk av vesentlig endret eller ny teknologi/infrastruktur.	H

Nr	Kravformulering	Kravets viktighet (O/H/M)
	Leverandør skal sikre at kunden holdes oppdatert ved å videreformidle ny informasjon så snart den foreligger. Beskriv hvordan dette kravet ivaretas.	
V-67	Informering om Produsentens utviklingsplaner for programvaren Leverandøren bør så snart den blir informert fra Produsent levere en oversikt over Produsentens nåværende utviklingsplaner for tjenester, utstyr og program-vare som omfattes av avtalen, -også med hensyn på funksjonalitet og arkitek-tur/teknologi. Leverandør skal sikre at kunden holdes oppdatert ved å viderefor-midle ny informasjon så snart den foreligger. Beskriv hvordan dette kravet ivaretas.	H
V-68	Nye releaser av programvare Leverandøren er ansvarlig for å holde seg oppdatert på alle nye versjoner av programvare og informere kunden om når disse er tilgjengelige. - Med versjoner menes blant annet planlagte oppgradering, nye versjoner, produktoppdatering, sikkerhetsoppgraderinger, feilrettingspatcher, Det ønskes en beskrivelse av: - Leverandørens arbeid for å holde seg oppdatert på nye releaser - Hvordan Leverandøren effektivt skal informere Kunden om innholdet i nye releaser. - Leverandørens rolle som rådgiver ift hva Kunden bør foreta seg i forbindelse med nye releaser.	M
V-69	Dokumentasjon av nye releaser Nye versjoner skal leveres - med dokumentasjon som er nødvendig for at Kunden skal kunne forberede mottak, installere og bruke programvaren som forutsatt. Det forutsettes at denne informasjonen er tilgjengelig i elektronisk format, gjerne i form av Whitepapers eller annen informasjon på nett.	O

10 Krav til fakturering og lisensregnskap

Kunden har behov for en større fleksibilitet når det gjelder å håndtere fornyelse av vedlikehold, konvertering og utfasing av lisenser. Dette ønskes ivaretatt ved at man har kortere fakturaintervaller, og at faktureringsbetingelsene ivaretar de ulike forfallsdatoene lisensene har, og at man kan benytte seg av denne muligheten til å fase ut, fornye eller oppgradere hyppigere.

Det ønskes også ivaretatt at leverandøren tar hensyn til kundens behov ifht loven om merverdiavgift

Nr	Kravformulering	Kravets viktighet (O/H/M)
V-70	Krav til samlefaktura ved vedlikehold av utstyr og programvare som omfattes av avtalen Det skal sendes én faktura for den aktuelle perioden som omfatter vedlikeholdskostnaden for hele lisensporteføljen. Kun unntaksvis skal det sendes	O

	separate fakturaer for deler av lisensporteføljen, og da basert på Kundens eget ønske.	
V-71	Krav til separat faktura for vedlikehold av utstyr og programvare som omfattes av avtalen. Kunden kan ha behov for en eller flere separate fakturaer delt opp etter informasjon i lisensregnskapet, som eksempel inndelt for hvem lisensen er kjøpt inn på vegne av, formål eller lignende. Leverandøren skal ha en fakturaløsning som ivaretar dette kravet og kan levere separate faktura ved behov og ønske fra Kunden.	O
V-72	Krav til periodevis faktura for vedlikeholdslisenser Kunden kan ha behov for å få periodisert fakturering av vedlikeholdslisenser (f.eks. en faktura per måned). Det skal gå tydelig fram i fakturabilaget hvilke lisenser som forfaller i forhold til den spesifikke fakturaen, samt en oversikt over det totale antall lisenser kunden har. Leverandøren skal ha en fakturaløsning som ivaretar dette kravet og kan levere periodisert faktura for hele eller deler av lisensportefølje ved behov og ønske fra Kunden.	O
V-73	Krav til bilag til faktura Leverandøren skal levere med et bilag til faktura (dette gjelder både samle-faktura og separat faktura) som gir en detaljert oversikt over kostnadsfordelingen ihht: Lisenstype Antall lisenser Pris pr lisens Vedlikeholdsperiode Formålet og hva varen gjelder Bestiller Bestillingsnummer Kostnadsnummer Sykehuspartners interne avtalenummer Hvilken avtale med avtalenummer mellom partene som er langt til grunn.	O
V-74	Krav til kvartalsvis fakturering Leverandøren bør kunne fakturere Kunden kvartalsvis for vedlikeholdskostnaden i inneværende periode (kostnadsfritt for kunde)	H
V-75	Krav til etterskuddsvis fakturering Leverandøren bør kunne fakturere Kunden etterskuddsvis for vedlikeholdskostnaden i inneværende periode (kostnadsfritt for kunde)	H

11 Krav til servicenivå

Nr	Kravformulering	Kravets viktighet (O/H/M)
V-76	Eskalering av kritiske saker gjennom Leverandør Leverandøren skal legge til rette for at Kunden selv kan opprette saker direkte hos Produsent, og at Leverandøren trer inn som ekstra eskaleringspunkt for innmeldte saker ved behov.	H

Nr	Kravformulering	Kravets viktighet (O/H/M)
	Leverandøren bes beskrive hvordan dette kan løses i praksis.	
V-77	Løsning for registrering av saker til Leverandør og Produsent Det ønskes en beskrivelse av hvordan Leverandør vil distribuere kontaktpunkter og avtalenummer og annen relevant informasjon som er nødvendig for Kunden for å melde saker til Produsent via: • Web-basert portalløsning • Telefon • Email	H
V-78	Informasjon om "End of support" Leverandøren skal informere Kunden ved "end of support" og "end of life" fra Produsenten på utstyr og programvare. Dette skal skje umiddelbart etter at det er annonsert fra produsent.	O
V-79	Leveringstid Vedlikeholdstjenestene bør leveres innen rimelig tid etter bestilling. Leverandøren bes beskrive sine standard leveringstider.	H

12 Opsjonskrav

12.1 Utvidet servicenivå fra Produsent

Nr	Kravformulering	Kravets viktighet (O/H/M)
V-80	Kjøp av Technical Relationship Management (TRM) Leverandøren skal legge til rette for at Kunden skal kunne inngå en TRM-avtaledirekte med Produsent.	O
V-81	Innhold i en TRM-avtale Det er ønskelig at en slik avtale bl.a. skal omfatte følgende bistand, innenfor en ramme på inntil 200 timer: • TRM skal være kjent med kundens løsninger, og kunne ha jevnlig fysiske møter i nærhet av kundens hoved lokasjon i Oslo. • Teknisk meget god forståelse. • Eskaleringsmulighet inn i Citrix. Tilfeller der Kunden ikke oppnår god nok respons fra produsentens side på de henvendelser kunden måtte ha mot produsent. • TRM bistår kunde ved feilsituasjoner. Dersom TRM ikke klarer å løse saken, oppretter TRM saken inn i Citrix sine systemer slik at vi slipper å starte på nytt. TRM setter saken til noen som er eksperter på produktet som feiler/eskalerings-team. • TRM holder teknisk personell hos kunde oppdatert på nye patcher, bugfix, release, verktøy og nye produkter som er relevant. TRM holder også fagpersonell oppdatert om hva som skjer i Citrix og vil fungere som en rådgiver basert på beste praksis fra Citrix. • TRM vil under de jevnlig møtene/mail presentere nye verktøy eller produkter som han/hun tror vil være nyttige under proaktiv/reaktiv drift for	H

Nr	Kravformulering	Kravets viktighet (O/H/M)
	kunden. Presentere kjente problem som f.eks. ved månedlig patching fra Microsoft som påvirker Citrix. • TRM skal være lett å få tak i når vi trenger han/henne. Vi trenger å kunne kontakte TRM på telefon, epost, Skype eller GoToMeeting • Gi tilgang til tekniske treningseventer og webinar. Beskriv rollen slik den vil fungere og profil på en ressurs med vekt på kompetanse, erfaring og tilgjengelighet. Vedkommende bør kommunisere godt på norsk. Det skal kun vises til CV på én person. Hvis tilbudt person endrer seg under kontraktperioden skal den nye personen minimum ha tilsvarende kompetanse og erfaring som den opprinnelige tilbudte personen.	
V-82	Extended support/customized support Kunden ønsker opsjon på «extended support/customized support» på utgåtte produkter dersom Produsenten tilbyr dette. Oppgi pris på extended/customized support dersom Produsenten tilbyr dette.	H
V-83	Kjøp av Citrix Consulting Leverandøren skal legge til rette for at Kunden skal kunne bestille tjenester fra Citrix Consulting. Beskriv hvordan dette er tenkt gjennomført.	O

12.2 Kjøp og oppgradering av programvare gjennom Trade-up i vedlikeholdsperioden

Nr	Kravformulering	Kravets viktighet (O/H/M)
V-84	Trade-Up Kunden ønsker å ha mulighet til Trade-Up for å oppnå unike fordeler på forskjellige Trade-Up alternativer av Citrix lisenser. Leverandøren bes kort beskrive ulike Trade-Up scenarier.	H

12.3 Krav til kursing og opplæringstjenester

Kunden har behov for å bygge kompetanse i avtaleperioden. Tjenester knyttet til kursing og opplæring vil kjøpes ved behov.

Nr	Kravformulering	Kravets viktighet (O/H/M)
V-85	Kurs og opplæring Det er ønskelig at Leverandøren tilbyr kurs og opplæring til Kunden. Leverandøren bes kort beskrive hvilke standard kurs som tilbys, samt om det tilbys kundetilpassede kurs.	M
V-86	Rabatter på kurs og sertifisering Kunden driver systematisk kompetanseutvikling av sine medarbeidere og ønsker at leverandør skal bruke sin muligheter til å tilby rabatter på kurs og sertifisering	M

Nr	Kravformulering	Kravets viktig- het (O/H/M)
	knyttet til produktene som Kunden har kjøpt og har i produksjon. Slik rabatter kan f.eks. være i form av «vouchers», rabattkoder, Leverandørens generelle rabattavtaler, gratisplasser, plasser som tilbys fra produsent og disponeres av leverandør eller andre muligheter. Beskriv hvilke muligheter Leverandøren har til å tilby rabatter på kurs og sertifisering.	
V-87	Tilbud på deltakelse på konferanser og brukerfora Kunden ønsker at Leverandøren skal bruke sine muligheter til å tilby kundefordelsprogram og plasser på relevante konferanser, brukerfora og lignende slik at nøkkelpersonell hos kunden kan bygge og vedlikeholde relevant kompetanse om produktporteføljen. Beskriv hvilke muligheter Leverandøren har til å tilby dette.	H