

SSA-L-2018

**Bilag til avtale om løpende tjenestekjøp over internett**

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser

bilag til SSA-L - versjon 2018



Bilag til SSA-L – Avtale om løpende tjenestekjøp over internett– versjon 2018

Innhold:

[Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon 3](#_Toc161923495)

[Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten 42](#_Toc161923496)

[Bilag 3: Plan for etableringsfasen 83](#_Toc161923497)

[Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner 85](#_Toc161923498)

[Bilag 5: Administrative bestemmelser 86](#_Toc161923499)

[Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser 87](#_Toc161923500)

[Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten 89](#_Toc161923501)

[Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen 90](#_Toc161923502)

[Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser 91](#_Toc161923503)

# Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

## Ordliste

**API (Application Programming Interface)** betegner et grensesnitt i en programvare slik at spesifikke deler av denne kan aktiveres (kjøres) fra en annen programvare og tillater ulike programvarer og applikasjoner å kommunisere og samhandle sømløst, noe som forenkler integrasjon mellom forskjellige systemer.

**Automatisering** kan ha ulike anvendelser for å forbedre effektivitet, nøyaktighet og kvalitet i ulike prosesser og tjenesteområder, eks. automatisering av journaler (opprette, oppdatere, redusering av feil mm.)

**Beslutningsstøtte** er et elektronisk verktøy for å ytterligere kvalitetssikre at de etablerte prosedyrer gjennomføres korrekt.

**Brukergrensesnitt** er en betegnelse på kontaktflaten mellom brukeren og et system. Et grafisk brukergrensesnitt vil i de fleste tilfeller kontrolleres via berøringsskjerm eller mus, der man peker og klikker på knapper og ikoner for å styre programmer.

**EPJ**: Elektronisk pasientjournal løsning.

**Helselogistikk** omhandler optimalisering av flyten av tjenestemottakere som blant annet innebærer koordinering på tvers av mange ressurser, fagområder og virksomhetsnivåer.

video

**Innbygger:** Alle innbyggere i Lørenskog kommune som i dag eller i fremtiden mottar helse-, omsorgs- og mestringstjenester, eller er/kommer til å bli pårørende eller verger til tjenestemottakere.

**Løsning:** Bruken av begrepet «løsning» i dette dokumentet er bevisst i den hensikt å åpne for at kommunens EPJ både kan bestå av ett system som dekker våre behov, eller en kombinasjon av ulike systemer som samhandler og deler data slik at de samlet dekker kommunens behov.

**Drift** er alle prosesser knyttet til at tjenesten er kontinuerlig tilgjengelig og stabil.

Integrasjon er alle prosesser knyttet til at teknologien er koblet sammen og kan utveksle data.

**Testmiljø** skal gi mulighet for å utføre fullverdige tester av et system atskilt fra øvrig produksjonsmiljø

**Tilgangsstyring** er et sett med retningslinjer og regler for å styre hvem som skal ha tilgang til hvilke data, systemer eller tjenester i virksomheten.

**Tjenesteyter/tjenesteutøver:** Alle som er involvert i å levere helse-, omsorgs- og mestringstjenester til innbyggerne i Lørenskog kommune

**Tjenestemottaker**: Alle innbyggere i Lørenskog kommune som mottar helse-, omsorgs- og mestringstjenester.

**Økosystem av digitale løsninger og teknologi til bruk i helse-, omsorgs- og mestringstjenester (omtalt i dokumentet som «økosystem»):** I dette dokumentet mener vi et nettverk av ulike aktører, teknologier og tjenester som samhandler og deler data i den hensikt å bidra til kvalitetsmessig god og effektiv leveranse av helse-, omsorgs- og mestringstjenester.

## Innledning

Helsepersonell har lovpålagt dokumentasjonsplikt i henhold til helsepersonelloven, pasientjournalloven og pasientjournalforskriften. Dokumentasjonsplikten innebærer at helsepersonell er pålagt å dokumentere relevant informasjon om pasientbehandlingen og pasientens helsehistorie i pasientjournalen. Et EPJ er dermed tjenesteyternes viktigste verktøy i hverdagen.

Lørenskog kommune ønsker en journalløsning som bidrar til god pasientflyt på tvers av behandlingsnivåer og virksomheter ved å legge til rette for rask og effektiv tilgang til pasientinformasjon, støtter kommunikasjon og samhandling, automatiserer rutineprosesser, gir beslutningsstøtte til helsepersonell, og involverer pasienter i sin egen omsorg. Løsningen skal ha en plattformtilnærming hvor det er skille mellom informasjon og funksjonalitet.

De siste 15 årene har ulike organisasjoner og tenketanker varslet om at befolkningsutviklingen i Norge går i en retning som vil ha store konsekvenser for omfang og kvalitet på helsetjenestene i landet. Utfordringen ligger blant annet i at en større prosentandel eldre (også kjent som “eldrebølgen”), kombinert med færre i arbeidsfør alder, flere lovfestede helsetjenester og behandlinger og et helsevesen som først og fremst er organisert og basert på bruk av menneskelige ressurser, gir utfordringer for både kvalitet og tid på de tjenestene som leveres.

Helsepersonellkommisjonen leverte sin utredning 2. februar 2023, og hovedbudskapet i denne er at det ikke vil bli tilstrekkelig med ressurser til å håndtere dagens oppgaver i årene fremover. Riktig bruk av teknologi beskrives som et av de seks tiltaksområdene som kan bidra til at dagens helsevesen kan omstille seg til den nye virkeligheten.

Lørenskog kommune leverer først og fremst, i likhet med de fleste andre kommuner, sine helse-, omsorgs- og mestringstjenester basert på tradisjonell modell. Med utgangspunkt i det fremtidsbilde for helsesektoren som blant annet Helsepersonellkommisjonen bekrefter og anbefalingene som er gitt, ønsker kommunen å satse ytterligere på digitalisering av Sektor for helse, omsorg og mestring. Det innebærer blant annet at digitale løsninger og teknologi som benyttes i sektoren skal inngå i kommunens økosystem, og at anskaffelser og videreutvikling skal skje med dette utgangspunktet. Økosystemet er dynamisk, det utvikles og endres gjennom aktørenes samhandling og bruk av delte ressurser. Gjennom bruk av disse skapes det helhetlige og gode digitale tjenester.

Tilbudet kan leveres alene eller i samarbeid med andre aktører.

## Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Denne avtalen skal dekke Lørenskog kommune (heretter kalt Kunden) sitt behov for en sky-basert elektronisk pasientjournal (EPJ) løsning for de kommunale helsetjenestene.

Virksomhetsområdene som skal dekkes er Sektor for helse, mestring og omsorg, herunder tjenester i hjemmet, bo- og omsorgstjenester, sykehjem, forebyggende og helsefremmende tjenester. Sistnevnte dekker fagområdene skolehelsetjeneste, helsestasjon, jordmortjenester, psykologtjenester, vaksinekontor og fysio- og ergoterapi. Sektoren leverer et bredt spekter av tjenester, både i kommunens lokaler og hjemme hos innbyggerne. Sektoren samhandler med private aktører, andre kommunale tjenester, samt statlige organer, som spesialisthelsetjenesten, NAV, HELFO m.m.

Vi gjør oppmerksom på at virksomhetsområdene kan endre seg i løpet av avtaleperioden.  
Det vi per dags dato vet kommer i tillegg til virksomhetsområdene nevnt over er KAD (kommunale akutt døgnplasser for psykiatri og somatikk) fra 01.01.2025 og et kommunalt legesenter med både fastlegestillinger og annet helsepersonell som skal være operativt i løpet av 2024.

Kunden har følgende målsetninger som denne avtalen skal understøtte:

1. En fleksibel, intuitiv og brukervennlig løsning som dekker kommunens behov. Både mot de ansatte og kommunens innbyggere.
2. En løsning som har mulighet for integrasjoner mot andre systemer og teknologiske løsninger, slik at ansatte har tilgang til rett informasjon til rett tid.
3. En løsning som overholder gjeldende lover og regler, og som til enhver tid er oppdatert i henhold til disse, samt følger ledende standarder for sikkerhet og personvern.
4. En løsning som er i kontinuerlig utvikling, slik at den holder seg oppdatert og moderne gjennom hele avtaleperioden.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kravtyper er som følger:** | |
| **Obligatoriske krav (M)** | Kravet MÅ tilfredsstilles. |
| **Evalueringskrav (E)** | Krav som skal beskrives og blir evaluert under tildelingskriteriet «Kvalitet». |
| **Betingede krav (B)** | Krav som skal beskrives og blir evaluert under tildelingskriteriet «Kvalitet». B krav er mindre viktige enn E krav og vil telle mindre ved evaluering. |

## Generelt

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | Data fra eksisterende EPJ løsninger skal konverteres til ny løsning, og prisen gis i bilag 6. | M |
|  | Gi en overordnet beskrivelse av foreslått løsning for programvare og type installasjon som passer med tanke på Kundens behov, ønsker og forutsetninger. Dersom tilbudet leveres i samarbeid med flere aktører, skal det også beskrives hvilke deler av tilbudet som leveres av hvilken leverandør. | E |

## Krav til Leverandør

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | Leverandøren bør ha mulighet til å være fysisk til stede hos Kunden i tilfeller det anses hensiktsmessig i hele avtaleperioden. Prises i bilag 6. | B |
|  | Leverandør bes beskrive hvilke tjenester den tilbyr i dag. Herunder menes hvilke programvarer den kan tilby, og støttetjenester som for eksempel drift, vedlikehold, prosesskartlegging og lignende. Det er en fordel om leverandør tilbyr et bredt spekter av tjenester. Det bes også om at Leverandøren inkluderer sin roadmap. Dersom tilbudet leveres som et samarbeid mellom flere aktører, skal beskrivelse og roadmap leveres for alle. | E |
|  | Leverandør skal beskrive sin standard SLA ved driftsansvar for prosesser i produksjon i bilag 4. | M |

## Varsler

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | Løsningen skal i størst mulig grad gjøre tjenesteutøveres arbeid hendelsesbasert ved at de varsles om hendelser, endringer og oppgaver som skal håndteres.Det skal være mulig å sende varsel både til enkeltpersoner og hele grupper. | M |
|  | Beskriv hvilke varsler løsningen leverer som standard, hvilke muligheter som finnes for å motta, definere og tilpasse varsling i og utenfor løsningen. | E |

## Visualisering og prediksjon

Vi ber om at leverandør beskriver hvordan de foreslår å løse brukerhistorie nr 1.

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | Beskriv funksjonalitet for å kunne predikere risiko og forventet utvikling, basert variabler/informasjonselementer i løsningen, som er tilgjengelig i dag.Vi forventer at kravet møtes i løpet av avtaleperioden, og ber om at beskrivelsen er inkludert tidsperspektiv for utvikling og produksjonssetting. | E |
|  | Det er ønskelig at bruker ved innlogging presenteres for en intuitiv og tilpasset arbeidsflate.Beskriv hvilke arbeidsflater som leveres som standard og på hvilket nivå, og hvilke muligheter kunden har for å tilpasse arbeidsflatene.Vi forventer at kravet møtes i løpet av avtaleperioden, og ber om at beskrivelsen er inkludert tidsperspektiv for utvikling og produksjonssetting. | E |
|  | Kunden skal få en enkel og oversiktlig visning av relevant og nødvendig data og informasjon om den enkelte tjenestemottaker og på gruppenivå. | M |
|  | Beskriv hvilke visninger som leveres som standard, hvilke muligheter Kunden har til å tilpasse visning av data og informasjon for den enkelte tjenestemottaker og på gruppenivå. | E |
|  | Bruker skal enkelt kunne se oppgaver, varsler, meldinger, henvisninger, arbeidslister og ventelister m.m. med status. | M |
|  | Beskriv hvor og hvordan oppgaver/varsler/meldinger/henvisninger, arbeidslister og ventelister m.m. presenteres for bruker, samt iht. status, og i hvilken grad Kunden har mulighet til å tilpasse visningen. | E |
|  | Mulighet for å sammenstille informasjon på individ- og gruppenivå for å støtte opp om pasientflyt og helselogistikk i tjenesten. | M |
|  | Beskriv hvilke muligheter som sammenstilling og visning av data mtp pasientflyt og helselogistikk som leveres som standard, og hvilke muligheter Kunden har for å tilpasse og utvikle egne visninger av data. | E |

## Algoritmer og KI funksjonalitet

Vi ber om at leverandør beskriver hvordan de foreslår å løse brukerhistorie nr 2 og 3.

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | Beskriv hvordan løsningen tilrettelegger for og støtter automatisering av arbeidsprosesser og funksjoner. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til:  * Automatisering av journaler (opprette, oppdatere, redusering av feil etc.) * Automatisert diagnostikk og behandlingsplanlegging * Pasientadministrasjon, saksbehandling og ressursstyring * Automatisert overvåking og varsling * Automatisk utfylling av søkeforslag i søkefunksjonen * Automatiserte laboratorieprosesser   Beskriv også hvilke muligheter kunden har for selv å tilpasse automatisering i løsningen, og om det leveres noe som standard. | E |
|  | Beskriv hvilke muligheter løsningen har for beslutningsstøtte for kliniske og administrative prosesser ved hjelp av KI.Beskriv også hvilke muligheter kunden har for selv å tilpasse beslutningsstøtte i løsningen, og om det leveres noe som standard.  Hvis dette ikke er funksjonalitet som finnes, bes leverandør beskrive eventuelle planer for utvikling, inkludert tidsperspektiv. Dette inkluderer planer for integrasjoner med andre løsninger og leverandører for å dekke behovet. | E |

## Funksjonalitet

Vi ber om at leverandør beskriver hvordan de foreslår å løse brukerhistorie nr 4.

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | Dokumentasjonsplikten innebærer at helsepersonell er pålagt å dokumentere relevant informasjon om pasientbehandlingen og pasientens helsehistorie i pasientjournalen. Beskriv hvordan løsningen tilfredsstiller lovpålagt dokumentasjon av informasjon, samt hvilke muligheter for tilpasninger i registreringer av informasjon i journal som er tilgjengelig for Kunden. | E |
|  | Beskriv hvordan løsningen støtter  Kundens behov for å kunne følge opp velferdsteknologiske løsninger og digital hjemmeoppfølging. Herunder å integrere data fra ulike kilder, generere automatiske varsler og alarmer, analysere og tolke data, støtte kommunikasjon og samhandling, inkludere automatiserte retningslinjer og behandlingsplaner, samt bidra til dokumentasjon og rapportering av data. | E |
|  | Løsningen må ha mulighet for å kunne knytte bilder og video til rett journal og lagre disse. | M |
|  | Beskriv hvordan dette er løst. | E |
|  | Kunden bør ha mulighet for å kunne dokumentere på gruppenivå. Beskriv hvordan dette kan løses. | B |
|  | Kunden skal kunne definere sine obligatoriske registreringer i hele løsningen. | M |
|  | Beskriv hvilke muligheter som finnes for Kunden til å kunne definere obligatoriske registreringer i løsningen. Med registreringer mener vi blant annet felter for datautfylling, signering, avkrysning av utført oppgave/aktivitet. | E |
|  | Kunden skal kunne digitalt signere på alle informasjonselementer i løsningen som krever en form for godkjenning eller bekreftelse. | M |
|  | Beskriv hvor og hvordan signeringsbehov presenteres for bruker, om det er mulig for Kunden å definere signeringsbehov, tidsfrister og hvilke muligheter som finnes for at flere kan signere samme element. | E |
|  | Kunden skal kunne generere oppgaver til enkeltindivider og/eller grupper. | M |
|  | Beskriv hvordan Kunden kan generere oppgaver, om det er mulig å sette tidsfrist på oppgaven, samt muligheten for å sette status på hele eller deler av oppgaven og evt koble utført oppgave til en journal. | E |
|  | Kunden skal kunne generere ulike lister for oppgaver, aktiviteter, tiltak m.m. | M |
|  | Beskriv hvilke lister som leveres som standard, hvilke muligheter kunden har til å lage egne lister og om det finnes noen begrensninger i løsningen for hvor denne funksjonaliteten kan brukes. Beskriv også mulighet for å sette status på hele eller deler av lister, samt hvor og hvordan lister presenteres for bruker. | E |
|  | Kunden skal kunne sende meldinger til enkeltindivider og grupper med tilganger i løsningen. | M |
|  | Beskriv hvordan Kunden kan opprette og sende meldinger, om det er mulig å sette opp lesebekreftelse, eventuelle begrensninger i antall tegn i meldinger, samt muligheten for å koble meldinger til en journal. | E |
|  | Mulighet for automatisk mellomlagring av registreringer. | M |
|  | Beskriv funksjonalitet for automatisk mellomlagring i løsningen, samt hvordan ikke ferdigstilte registreringer visualiseres for bruker og kan gjenopptas for videre arbeid og signering på senere tidspunkt. | E |
|  | Mulighet for å ta i bruk og lagre validerte skjemaer og maler, både egendefinerte og importerte. | M |
|  | Beskriv hvilke skjemaer som leveres som standard og hvilke muligheter kunden har til å lage og importere egne skjemaer og skjemamaler, og hvilke muligheter som finnes for å benytte denne funksjonaliteten i hele løsningen. Beskriv også mulighet for å sette status på hele eller deler av et skjema. | E |
|  | Mulighet for å kunne skanne dokumenter og legge ved digitale vedlegg i innbyggers journal. | M |
|  | Beskriv hvordan innskannede dokumenter og digitale vedlegg kan hentes inn i løsningen og knyttes mot innbyggeres journal, samt hvordan de synliggjøres for bruker og om de er søkbare. | E |
|  | Tjenester og vedtak skal følge innbygger. | M |
|  | Kunden skal ha mulighet for samtidig oppslag i og redigering av journalelementer for to eller flere brukere. | M |
|  | Beskriv søkefunksjonaliteten i løsningen, hvilke muligheter og evt begrensninger som finnes for søk, inkludert søk i vedlegg, samt mulighet for automatisk utfylling av søkeforslag. | E |
|  | Løsningen bør ha mulighet for tale-til-tekst.Beskriv hvilke muligheter som finnes i dag, om det er planlagt funksjonalitet, samt om løsningen har egen støtte for dette, eller om det kan løses gjennom en tredjepartsløsning og integrasjon. | B |
|  | Løsningen bør ha mulighet for oversettelse av tekst og tale. Beskriv hvilke muligheter som finnes i dag, om det er planlagt funksjonalitet, samt om løsningen har egen støtte for dette, eller om det kan løses gjennom en tredjepartsløsning og integrasjon. | B |

## Saksbehandling, administrasjon og økonomi

Tilgang til nødvendig og korrekt informasjon, notater og beslutninger i hele tjenesteforløpet, fra søknad om tjeneste eller henvisning til tjenesteleveranse, bidrar til bedre koordinering og samarbeid, mer effektive tjenester og god kvalitet. Dokumentasjon av saksbehandling og administrasjon i EPJ gir verdifulle data som kan brukes til blant annet kvalitetsforbedring og gir mulighet for prediksjon og måling av effekt over tid.

Vi ber om at leverandør beskriver hvordan de foreslår å løse brukerhistorie nr 6 og 7

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | Mulighet for sammenstilling av data og informasjon fra fritekst og fraser i dokumenter og maler. | M |
|  | Beskriv hvilke muligheter som finnes for sammenstilling av data og informasjon fra fritekst og fraser i dokumenter og maler. | E |
|  | Mulighet for andre enn dokumentforfatter til å lese og korrigere før godkjenning og/eller signering | M |
|  | Beskriv mulighetene for automatisk beregning av korrekt egenbetalinger. Inkludert, men ikke begrenset til:innhenting av opplysningerberegningerutsendelse av informasjon til bruker og eventuelle kontaktpersonertrekkmelding til NAVoversendelse av grunnlag til fakturering til kommunens økonomisystem | E |
|  | Beskriv muligheten for å sende ut standardiserte svarbrev automatisk via SvarUT. | E |
|  | Mulighet for å kunne registrere og følge opp klager. | M |
|  | Beskriv hvilke muligheter man har for å registrere og følge opp klager i løsningen. Beskrivelsen skal inkludere om løsningen har egen støtte for dette, eller om det kan løses gjennom en tredjepartsløsning og integrasjon. | E |
|  | Mulighet for å kunne registrere, følge opp og kvittere ut tjenesteavvik. | M |
|  | Beskriv hvilke muligheter man har for å registrere og følge opp tjenesteavvik i løsningen. Beskrivelsen skal inkludere om løsningen har egen støtte for dette, eller om det kan løses gjennom en tredjepartsløsning og integrasjon. | E |

## Statistikk og rapporter

Vi ber om at leverandør beskriver hvordan de foreslår å løse brukerhistorie nr 9 og 10

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | Mulighet for å kunne hente ut statistikk og rapporter basert på variabler/informasjonselementer i løsningen. | M |
|  | Beskriv hvilke statistikker og rapporter som leveres som standard, hvilke muligheter Kunden har til å endre og tilpasse standard statistikker og rapporter, også i grafiske fremstillinger, samt bygge egne rapporter og statistikker.Beskriv muligheten for visning av data i sanntid, samt mulighet for eksport/import av data. | E |
|  | Kunden skal ha tilgang til logger, data og statistikk om bruk av løsningen. | M |
|  | Beskriv hvilke logger, data og statistikker Kunden har tilgang til, og hvilke muligheter Kunden har til selv å definere hvilke logger, data og statistikker som skal være tilgjengelige. | E |

## Ressursstyring og -planlegging

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | Mulighet for toveis dataflyt mellom ressursstyringssystem og EPJ, og sanntids endringer i oppgaver og arbeidslister. | M |
|  | Mulighet for å registrere tidsbruk på flere personer på samme oppgave. | M |
|  | Mulighet for å registrere antall timer i vedtak, også ved behov for flere samtidige ressurser. | M |
|  | Oversikt over primær- og sekundærkontakter for bruker, mulighet for flere kontakter dersom bruker har mange tjenester. | M |
|  | Beskriv hvilke muligheter som finnes for å kunneflytte ansatte mellom arbeidslister og oppgaver/tiltak både på kort og lang siktoptimalisere kjøreruterregne tidsbruk automatisk | E |

## Maler

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | Beskriv hvilke maler som leveres som standard | E |
|  | Beskriv Kundens muligheter til å redigere/tilpasse eksisterende maler og lagre dem som ny mal | E |
|  | Beskriv Kundens muligheter til å opprette og importere nye, egne maler | E |
|  | Beskriv Kundes muligheter til å dele egne maler med andre ansatte og avdelinger internt i kommunen | E |

## Brukergrensesnitt og -vennlighet

Lørenskog kommune har en klar forventning til at brukervennligheten i løsningen er ivaretatt i utviklingen, basert på en grundig forståelse av brukernes behov og arbeidsprosesser, og gjennom bruk av ressurser som innehar kompetanse på interaksjonsdesign. Dette forventes også i all fremtidig utvikling.

Brukervennlighetstesting og kontinuerlig forbedring forventes å være en del av implementeringsprosessen fra leverandørenes side.

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | Beskriv hvilke tilgjengelige verktøy som finnes i løsningen for tilpasning og brukervennlighet for brukerne.Som et minimum skal følgende beskrives:stavekontrollønsket skriftstørrelse,intuitive redigeringsfunksjoner med klipp/kopi/lim inn,universelle hurtigtastereventuelle begrensninger i antall tastetrykk i datafelter | E |
|  | Løsningen skal ha en enkel måte å kunne skrive ut hele eller deler av journal på. | M |
|  | Mulighet for å mellomlagre uten at dokumenter/registreringer låses for redigering. | M |
|  | Beskriv hvilke muligheter løsningen har for å huske hvilke funksjoner og maler den enkelte bruker er ofte inne på. | E |
|  | Beskriv muligheten for automatisert passordshåndtering (opprettelse/ gjenopprettelse ved glemt passord). | E |

## Skalerbart design

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | Alle funksjonene skal kunne utføres fra PC. | M |
|  | Beskriv eventuelle minimumskrav til PC-er som brukes. | E |
|  | Løsningen skal kunne brukes på mobile enheter for «vanlige» ansatte. (Mer komplekse funksjoner for ledere kan utelates). | M |
|  | Beskriv hvilke funksjoner i løsningen som ikke kan utføres på mobile enheter. | E |
|  | Beskriv hvilke funksjoner i løsningen som kan utføres på mobile enheter, men som er anbefalt å utføre på PC. | E |
|  | Oppgi om løsningen for mobile enheter gjøres via et webgrensesnitt med responsivt design, app eller annet. | E |
|  | Løsningen skal kunne skaleres opp slik at enkelte sider som for eksempel dagsplan kan vises på storskjerm. | M |
|  | Løsningen skal være skalerbar med visning av større oversikter og skjema på blant annet nettbrett. | M |

## Universell utforming

Etter norsk lov skal løsningen være universelt utformet mot allmenheten, for denne løsningen betyr det innbyggerne. Kommunen er en IA (inkluderende arbeidsliv) bedrift, og ønsker at løsningen i størst mulig grad også skal være universelt utformet mot den ansatte.

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | Løsningen skal være universelt utformet mot innbyggerne etter gjeldende WCAG standard | M |
|  | Beskriv i hvilken grad løsningen er universelt utformet mot den ansatte i henhold til gjeldende WCAG standard | E |
|  | Beskriv planene for å universell utforme de delene av løsningen som per i dag ikke er universelt utformet. | E |
|  | Beskriv hvilket fokus Leverandør har på universell utforming når løsningen videreutvikles. | E |

## Logger

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | All innlogging og aktivitet i løsningen skal loggføres, både til organisasjon og systemområder så vel som den enkelte tjenestemottakers journal. | M |

## Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon og opplæring

Dokumentasjon om løsningen og tilgang til opplæring og testmiljøer er avgjørende for at vi som kunde skal kunne utnytte løsningens potensiale fullt ut. For ordens skyld ønsker vi å presisere at det kun er de opplæringsfunksjonene som er spesifisert som en ønsket del av løsningen, som forventes løst i selve EPJ-løsningen.

Om leverandør har egne systemer for opplæring, ber vi om beskrivelser av hvordan Kunden gis tilgang til disse.

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | 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. | M |
|  | I forbindelse med implementering skal det minimum gjennomføres opplæring av følgende brukergrupper:  * Superbrukere * Systemforvaltere * Systemadministrator * Merkantilt ansatte * Saksbehandlere * Helsepersonell * Andre tjenesteytere * Ledere   Opplæringen skal prises som en del av implementeringen | M |
|  | Beskriv hvilke tilpassede opplæringsmoduler som leveres som standard for hvilke fagområder/rolletyper, og i hvilken grad Kunden har mulighet til å tilpasse og/eller utvikle fagområder/rolletyper ihht egen drift. | E |
|  | Opplæringsmateriale skal gjøres tilgjengelig for Kunde i avtalt tid før opplæringen. | M |
|  | Fysisk opplæring skal skje i Kunde sine lokaler dersom ikke annet er særskilt avtalt | M |
|  | Kunde skal kunne bestille ekstra opplæring i løpet av hele avtaleperioden. Dette skal prises i bilag 6. | M |
|  | Leverandøren skal fritt levere oppdatert e-læring i hele avtaleperioden | M |
|  | Kunden skal ha tilgang til demopasienter som er tilgjengelige for alle ansatte | M |
|  | Kunden skal ha tilgang til demobruker for alle roller og fagområder | M |
|  | Tilgang til digitale opplæringsressurser for alle grunnleggende funksjoner som finnes i løsningen. | M |
|  | Beskriv hvilke formater digitale opplæringsressurser leveres i, inkludert beskrivelse av eventuelle statiske og/eller levende visuelle virkemidler og spill elementer som benyttes. | E |
|  | Dersom spill-elementer er inkludert i opplæringsmaterialet, beskriv hvordan dette oppleves for brukeren, inkludert bruk av poeng, nivåer, merker og ledertavler, for å spore og belønne fremgang, stimulere til samarbeid og konkurranse, samt grad av interaktivitet, simulering og tilpasning til prestasjoner og nivå. | E |
|  | Beskriv hvordan og i hvilke format Kunden kan få tilgang til rapporter om fremdrift for opplæring på individ- og gruppenivå. | B |
|  | Løsning skal ha en Hjelp-funksjon som tar utgangspunkt i der man befinner seg i fagsystemet. | M |
|  | Beskriv hvordan dette løses og hvilke eventuelle områder i løsningen hvor hjelp-funksjon ikke er tilgjengelig. | E |
|  | Løsningen skal i størst mulig grad gjøre hjelpetekster, lenker til veiledninger og videoveiledninger tilgjengelig direkte der bruker arbeider i løsningen. Beskriv hvordan dette løses både mtp internt i løsningen og eksternt fra andre løsninger eller nettsider. | B |
|  | Løsningen bør gi nye brukere interaktiv veiledning gjennom funksjoner i systemet, trinn for trinn, med umiddelbar feedback og belønninger for fullførte trinn. Beskriv denne løsningen | B |
|  | Kunden bør få tilbud om relevante webinarer | B |
|  | Digital møteplass for andre brukere/kommuner av samme fagsystem | M |
|  | Beskriv hvordan dette organiseres og løses | E |
|  | Leverandøren skal tilby opplæring for ny funksjonalitet eller endringer i systemet i hele avtaleperioden. | M |
|  | Beskriv hvilket format opplæring tilbys i, hvilke endringer og ny funksjonalitet som vurderes som tilstrekkelig omfattende til at opplæring kreves ut over god og beskrivende informasjon, og når opplæringen må være tilgjengelig for Kunden i forkant av endring eller ny funksjonalitet. | E |
|  | Opplæringsmateriell, brukerdokumentasjon og systemdokumentasjon skal til enhver tid være oppdatert iht. gjeldende versjon av løsningen. | M |
|  | Beskriv i hvilke format bruker- og systemdokumentasjonen for løsningen gjøres tilgjengelig og når oppdatert dokumentasjon skal være tilgjengelig for Kunden i forkant av endring eller ny funksjonalitet. | E |
|  | Opprettholde åpen kommunikasjon med brukere om systemstatus, planlagt vedlikehold og endringer i løsningen. | M |
|  | Lage regelmessige rapporter om systemytelse og bruk av funksjoner. | M |
|  | Kunden skal ha tilgang til funksjonelt testmiljø og mulighet for å dele skjermbilder e.l. fra testmiljøer | M |
|  | Beskriv det tilgjengelige testmiljøet, inkludert funksjonalitet, syntetiske data og mulighet for deling og distribuering av utdrag/skjermbilder. | E |

## Samhandling

Manglende samhandling kan føre til fragmentering i kommunens tjenesteleveranser, dobbeltarbeid og unødige manuelle oppgaver. Vi ønsker at vår nye EPJ skal bidra til god pasientflyt og samhandling, både internt i kommunen og med eksterne parter, basert på tjenstlig behov.

Vi ber om at leverandør beskriver hvordan de foreslår å løse brukerhistorie nr 5

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | Løsningen skal ha støtte for samhandling mellom helsepersonell for pasientflyt, basert på tjenstlig behov på tvers av behandlingsnivåer og virksomheter. | M |
|  | Beskriv hvordan løsningen støtter opp om dette behovet. | E |

## Funksjonalitet for og kommunikasjon med innbyggere

Vi ønsker i størst mulig grad å benytte de løsningene for innsyn, samhandling og kommunikasjon med innbyggere som finnes i nasjonale løsninger. Der de nasjonale løsningene i dag ikke dekker kommunens behov på dette området, for eksempel innsyn i kommunal journal eller prøvesvar, ønsker vi dette løst i EPJ.

Vi ber om at leverandør beskriver hvordan de foreslår å løse brukerhistorie nr 8

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | Beskriv hvilke muligheter innbygger har til å få tilgang til sin journalinformasjon, og samhandling med innbyggere, som inkluderer pårørende eller verger, (med mulighet for tekst og video) gjennom etablerte nasjonale e-helseløsninger, for eksempel Helsenorge og KS løsninger. | E |
|  | Mulighet for digital varsling til innbyggere gjennom nasjonale løsninger (Helsenorge og KS) og EPJ. | M |
|  | Beskriv hvordan digital varsling til innbyggere løses, både gjennom nasjonale løsninger og gjennom EPJ, og hvilke muligheter Kunden har for tilpasninger. Inkludert, men ikke begrenset til:Utsendelse på individuelt og gruppenivåMulighet for å velge tidspunkter for varslingMulighet for gjentagende varslerMulighet for tilpasning av innhold i varsler  * Mulighet for varsling av pårørende | E |
|  | Mulighet for digital håndtering av timeavtaler via nasjonale løsninger (Helsenorge og KS). | M |
|  | Beskriv hvordan løsning for timehåndtering er løst, inkludert mulighet for bestilling av timer, samt endring og avbestilling, og hvilken fleksibilitet Kunden har for å tilpasse timehåndtering for enheter på alle nivåer. | E |
|  | Mulighet for sikker digital dialog med pasienter og/eller pårørende via nasjonale løsninger (Helsenorge og KS). | M |
|  | Mulighet for sikker videokonsultasjon med innbyggere via nasjonale løsninger (Helsenorge og KS). | M |
|  | Beskriv hvordan behovet for sikker videokonsultasjon med innbyggere løses. | E |
|  | Mulighet til å sende felles digital informasjon til flere samtidig gjennom SvarUT, til tjenestemottaker, pårørende eller verge, samt andre kontaktpersoner. Beskriv hvordan dette løses. | E |
|  | Beskriv hvilke muligheter innbygger har for innsyn i sine prøvesvar i løsningen eller gjennom Helsenorge. | E |
|  | Beskriv hvilke muligheter innbygger har til innsyn i egen journal, til å rapportere inn egne data i egen journal, inkludert hvilke autentiseringsløsninger som er innebygget for innbyggertilganger i EPJ. | E |

## Integrasjoner og dataflyt

Kunden ønsker følgende integrasjoner ved oppstart av akseptansetesten for løsningen

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hva** | **Leverandør** | **Hvor** | **Behov** | **Kommentar** |
| Imatis | Imatis | Lokalt |  |  |
| Reseptformidleren/e-resept | NHN | Nasjonalt |  |  |
| VKP |  | Nasjonalt |  |  |
| Ressursstyringsverktøy |  | Lokalt |  | Dagens løsning vil bli erstattet med nytt innen Q4-2024. |
| Økonomisystemet | Visma Enterprise | Lokalt |  |  |
| Digital arkivkjerne | Documaster | Lokalt |  |  |
| Kjernejournal | NHN | Nasjonalt |  |  |
| DigiHelsestasjon | NHN | Lokalt |  |  |
| PLO-meldinger | NHN | Nasjonal |  |  |
| DIPS meldingsformidler | DIPS | Nasjonal |  |  |
| Pasientens legemiddelliste | NHN | Nasjonal |  |  |
| Felleskatalogen |  | Nasjonal |  |  |
| KPR | NHN | Nasjonal |  |  |
| Folkeregistret | NHN | Nasjonal |  |  |
| HelseID | NHN | Nasjonal |  |  |
| Nasjonalt vaksinasjonsregister SYSVAK |  | Nasjonal |  |  |
| Nasjonalt register for bivirkninger BIVAK |  | Nasjonal |  |  |
| Felles nasjonale løsninger fra KS |  | Nasjonal |  |  |
| SSB |  | Nasjonal | For deling og henting av data/statistikk (KOSTRA) |  |
| Sentral Forskrivningsmodul |  | Nasjonal |  | Når denne er satt i produksjon |
| Sentral Forsyningsmodul |  | Nasjonal |  |  |
| Elektronisk meldingsutveksler |  | Nasjonal |  |  |
| VAR Healtcare |  | Nasjonal |  |  |
| Persontjenesten |  | Nasjonal |  |  |
| KS FIKS plattformen for skatte- og inntektsopplysninger |  | Nasjonal |  |  |
| FIKS smittestopp |  | Nasjonal |  |  |
| Digitalt ledsagerbevis |  | Nasjonal |  |  |
| HELFO |  | Nasjonal |  |  |

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | Beskriv den overordnede tekniske løsningen for integrasjonen, inkludert dataflyt for hver av integrasjonene i listen over | E |
|  | Systemforvalter må ha tilstrekkelige tilganger til å kunne administrere integrasjonsnøkler via Altinn. | M |
|  | Alle integrasjoner skal være basert på OpenAPI-standard for å sikre enkel dataflyt til og fra løsningen. | M |
|  | Datadeling via API’er og integrasjoner skal være prismessig ubegrenset. | M |
|  | Løsningen skal ha støtte for automatisk rapportering av data for styring til KPR (Kommunalt pasient- og brukerregister), men også kunne integrere med andre styringssystem og til ulike felles/nasjonale registre. | M |
|  | Beskriv mulighet for automatisk rapportering av data for styring, gjennom automatisert datainnsamling, dataintegrasjon og automatiserte rapporteringsverktøy. Systemet bør ha regelbasert varsling og påminnelser, datakvalitetskontroller, og automatisert datautveksling. | E |
|  | Mulighetene for tilgang til og deling av data skal inkludere alt etter gjeldende standarder som for eksempel standarden HL7 FHIR.(<https://www.ehelse.no/standardisering/standarder/anbefaling-om-bruk-av-hl7-fhir-for-datadeling#kort-om-hva-fhir-er> ) | M |
|  | Beskriv hvilke autentiserings- og autorisasjonsmekanismer som brukes ved tilkobling til API-ene. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, støtte for standarder som OAuth 2.0 og OpenID Connect, samt hvordan tilgangskontrollistene (ACL) og rollebasert tilgangsstyring (RBAC) er implementert for å sikre at bare autoriserte brukere har tilgang til bestemte data og funksjoner. | E |
|  | Beskriv i hvilke format dataene blir gjort tilgjengelig for Kunden, og mulighetene for hendelsebasert/webhooks/filter. | E |
|  | Vi ønsker at dataene skal være strukturert på en logisk og konsistent måte som støtter gjenbruk og integrering. Beskriv datastrukturene vi kan trekke ut fra løsningen. | B |
|  | Løsningen må kunne koble seg opp mot eksisterende og kommende nasjonale felleskomponenter og e-helse løsninger. Per i dag benytter kommunen DigiHelsestasjon, FIKS smittestopp, Kjernejournal, Digitalt ledsagerbevis og SvarUT/INN. | M |
|  | Beskriv muligheten for dataflyt mellom EPJ og ansattes kalender system, som per i dag er Office 365. | B |
|  | Det er ønskelig at løsningen kan koble seg til Kunden sitt kvalitetssystem. Beskriv muligheten for dataflyt mellom EPJ og kvalitetssystem, som per i dag er Compilo. | B |
|  | Løsningen må arkivere dokumenter og metadata gjennom Documaster sitt API. Integrasjonen skal bygges som push, ikke pull. Se detaljer i Documaster sin API-dokumentasjon <https://documaster.github.io/api-docs/operations> | M |
|  | Løsningen bør lese og evt. hente ut informasjon fra Documaster Arkiv sitt API. Se detaljer i Documaster sin API-dokumentasjon <https://documaster.github.io/api-docs/operations/core/query> | B |
|  | Kunden setter føringer for hvilke metadata som overføres til arkiv og hvordan disse struktureres. | M |
|  | Løsningen må ha elektronisk meldingsutveksling. | M |
|  | Beskriv hvilke typer meldinger og hvordan blir disse distribuert inklusive vedlegg. Mulighet til å sende og motta vedlegg, alle filtyper, samt lesebekreftelse på meldinger via elektronisk meldingsutveksler | E |
|  | Det er ønskelig med dataflyt mellom NAV sin digitale løsning for hjelpemidler og EPJ. Beskriv muligheten for dataflyt mellom NAV sin digitale løsning for hjelpemidler (Digihot) og EPJ | B |
|  | Personopplysninger skal oppdateres automatisk ved endring i registre med integrasjoner til EPJ. Beskriv rutiner for oppdatering ved endringer. | M |
|  | Mulighet for å sende og besvare PLO-meldinger med vedlegg. | M |
|  | Beskriv muligheter og begrensninger for å sende PLO meldinger med vedlegg | E |
|  | Beskriv muligheter og begrensninger for integrasjoner og/eller oppkobling mot ulike betalingsløsninger, inkludert inn- og utsjekksløsninger | E |

## Tilgangsstyring

Vi er ansvarlig for å sikre at helse- og personopplysninger ikke deles med andre enn de som har et tjenstlig behov for dem. Samtidig skal vi sørge for at alle som er involvert i tjenesteytelse til innbyggerne har tilgang på nødvendig informasjon når de trenger det. Da må verktøyene vi har tilgjengelig for tildeling, administrering, fjerning og kontroll være både sikre og fleksible.

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | Løsningen må ha tilstrekkelig isolasjonsstyrke og robusthet i tilgangskontroll. Leverandør må tilby verktøy for administrasjon av kundens brukere og deres tilganger og ha tilstrekkelig støtte for bruk av eksterne identitetstilbydere. Vi foretrekker bruk av AzureAD med MFA. Ved krav til nivå 4 autentisering, eventuelt ID-porten. | M |
|  | Beskriv hvordan kundens brukere (personer, prosesser eller applikasjoner) identifiseres, autentiseres, autoriseres, administreres og hvordan tilgang kan etterprøves (audit). Dette inkluderer single-Sign on, føderasjon med eksterne identitetstilbydere, integrasjon med Identity management systems (IdM) og aksessloggmuligheter. Rollestyrt tilgang via AzureAD grupper kan også fungere. | E |
|  | Mulighet for tidsstyring av autentisering og innlogginger ved inaktivitet. | M |
|  | Beskriv mulighetene for tidsstyring av autentisering og innlogginger, inkluder om det er ulike muligheter for ulike enheter. | E |
|  | Mulighet for tilgangsstyring (gi tilgang og sperre for innsyn) til roller og enkeltindivider for hele eller deler av journal. | M |
|  | Beskriv hvordan behovet for tilgangsstyring til grupper og enkeltindivider løses og på hvilke nivåer. Inkludert, men ikke begrenset til:mulighet for tidsstyring av tilganger/begrensningernår bruker har flere stillingsforhold i organisasjonenmuligheten for forespørsel om og tildeling av ekstra tilganger | E |
|  | Muligheten for umiddelbar tilgang til en enkelt tjenestemottakers journal ved behov for øyeblikkelig hjelp (blålys). | M |
|  | Beskriv hvordan behovet for umiddelbar tilgang ved øyeblikkelig hjelp løses. | E |

## Lover, forskrifter og andre rammer

|  |  |
| --- | --- |
| LOV-2022-12-20-115 | Offentlighetsloven |
| LOV-2021-06-18-124 | Lov om behandling av personopplysninger |
| LOV-2022-12-20-115 | Forvaltningsloven |
| LOV-2022-12-20-115 | Arkivloven |
| LOV-2023-06-16-37 | Arbeidsmiljøloven |
|  | Normen |
| LOV-2023-03-03-2 | Helsepersonelloven |
| LOV-2023-06-16-56 | Pasientjournalloven |
| FOR-2021-10-08-2958 | Forskrift om pasientjournal |
| LOV-2023-12-20-106 | Pasient- og brukerrettighetsloven |
| FOR-2021-09-17-2821 | Fastlegeforskriften |
| FOR-2023-12-20-2165 | Forskrift om pseudonymt register for individbasert helse- og omsorgsstatistikk |

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | Løsningen skal overholde de lover, forskrifter og regler nevnt i tabellen over. | M |
|  | Det er Leverandør sitt ansvar å holde løsningen oppdatert i henhold til de lover, forskrifter og regler nevnt i tabellen over. Dette skal være inkludert i prisen for tjenesten. | M |
|  | Dersom myndighetene pålegger nye lover, forskrifter og regler i henhold til denne type tjeneste i avtaleperioden skal leverandøren implementere disse, og inkluderes som en del av tjenesteavgiften. | M |
|  | Funksjonalitet som dekker kravene til lover, forskrifter og regler nevnt i tabellen over skal være innebygd i løsningen. | M |
|  | Beskriv i hvilken grad løsningen forholder seg til referansekatalogen for e-helse, hvilke elementer som oppfylles per i dag og eventuell videre planlagt tilpasning av løsningen.<https://www.ehelse.no/standardisering/om-standardisering/referansekatalogen-for-e-helse> | E |
|  | Beskriv i hvilken grad løsningen forholder seg til Norsk helsenett sitt rammeverk for tillitstjenester, hvilke elementer som oppfylles per i dag og eventuell videre planlagt tilpasning av løsningen.<https://www.ehelse.no/programmer/samhandling/prosjekt-tillitstjenester-api-handtering-og-grunndata-tag> | E |
|  | Beskriv i hvilken grad løsningen er utformet i henhold til Referansearkitektur for e-helsetjenester i kommunal sektor.<https://www.ks.no/contentassets/54d094a5e4e84c14b7e0e835e18d15e2/Referansearkitektur-for-e-helsetjenester-i-kommunal-sektor.pdf> | E |

## Avtalens punkt 6.1 Informasjonssikkerhet

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | Leverandøren skal yte bistand til Kunden ved ønske om å avslutte avtalen.Leverandøren skal legge til rette for at alt relatert til Kundens prosesser og all data blir overført til Kunden eller til tredjepart utpekt av Kunden.Kunden skal beholde eierskapet til dette etter at kontrakten er avsluttet og frem til det er flyttet og/eller slettet fra tjenesten. | M |
|  | Data som overføres via nettverk må sikres. Dette gjelder både data som overføres til og fra tjenesten, internt i tjenesten og data som utveksles med andre tjenester. | M |
|  | Beskriv hvordan data under overføring beskyttes, herunder beskyttelse av nettverk og bruk av kryptering. | E |
|  | Leverandør er ansvarlig for å forhindre uautorisert tilgang til benyttet datasenter samt beskytte mot tyveri, skade, tap og at utstyr svikter for å sikre kontinuerlig drift. | M |
|  | Beskriv hvilke fysiske sikringstiltak som benyttes i de datasenter som brukes for å levere tjenesten slik at uvedkommende ikke får tilgang til data, systemer og utstyr. (Hvis det benyttes f.eks. Azure eller Amazon så henvis til at disse benyttes) | E |
|  | Det må defineres, velges, dimensjoneres og iverksettes passende kryptografiske mekanismer støttet av en tilstrekkelig nøkkeladministrasjonsinfrastruktur for å sikre sikker drift av tjenestene. Det gjelder data i ro så vel som datastrømmer. | M |
|  | Beskriv hvordan plattform og lagrede data sikres ved bruk av kryptering. Beskriv hvordan krypteringsnøkler håndteres. Hvordan sikrer man skille mellom administrasjon av krypteringsnøkler og bruk av krypteringsnøkler. | E |
|  | Leverandøren må skille Kundens tjenester og data fra andre kunder. | M |
|  | Beskriv hvordan kundenes tjenester og data skilles fra hverandre og hvordan denne separasjonen kan kontrolleres og styres av Kunden. | E |
|  | Leverandøren må kunne dokumentere hvordan data slettes og hvordan det sikres at slettede data ikke kommer på avveie eller kan gjenskapes. | M |
|  | Beskriv hvordan data slettes og hvordan det sikres at data som er slettet ikke blir tilgjengelig for andre eller kan gjenskapes. Beskriv også hvordan du sikrer at slettede data ikke blir tilgjengelig ved utskifting og fornyelse av infrastruktur. | E |
|  | Tjenesten må være tilgjengelig for Kunden når Kunden har behov for tjenesten. Leverandøren må kunne garantere oppetid og dokumentere historisk oppetid/tilgjengelighet. | M |
|  | Leverandøren må ha prosess for å håndtere endringer, inkludert oppdateringer og sikkerhetspatching, for å sikre at endringer som kan påvirke sikkerheten identifiseres og håndteres, og at uautoriserte endringer kan oppdages. | M |
|  | Beskriv prosessen for endringshåndtering for både utvikling, integrasjoner, applikasjoner, nettverk og systemkomponenter. Beskriv også hvordan endringshåndtering ivaretas i hele verdikjeden for tjenesten. Hvordan sikrer man at det kun er autoriserte endringer som blir implementert i tjenesten. | E |
|  | Alle handlinger som utføres av leverandøren skal logges. Loggen skal ikke kunne manipuleres. Kunden skal ha tilgang til loggene etter behov. | M |
|  | Beskriv hvordan og på hvilket detaljnivå handlinger utført av leverandøren som kan endre eller eksponere data logges, og hvordan loggene sikres mot manipulasjon. Beskriv hvordan kunden får tilgang til disse loggene. | E |
|  | Kunden har rett til å revidere leverandørens virksomhet knyttet til behandling av kundens data, eller å få innsyn i revisjonsrapporter fra en uavhengig tredjepart med revisjonsrett. | M |
|  | Foreslått løsning skal være i tråd med ledende praksis innen tjenesteutsetting til sky. For eksempel National Cyber Security Centre’s (NCSC) skyprinsipper. | M |
|  | Beskriv hvilke ledende praksiser som er fulgt. | E |
|  | Leverandør skal dokumentere en oversikt over hvem hos leverandør, underleverandør eller andre som skal eller vil ha mulighet til innsyn i Kundens informasjon, samt hvor og hvordan denne skal behandles og lagres, samt grad av mekanismer for segregering fra andre kunder*.* | M |
|  | Leverandøren bør ha en løpende prosess for å identifisere, vurdere og prioritere trusselbildet. Det bør også arbeides aktivt for å begrense sårbarheter. | E |
|  | Leverandør bør dokumentere et etablert styringssystem for informasjonssikkerhet i henhold til internasjonale standarder, for eksempel ISO/IEC 27001:2017.Eller ISO 22313, en veiledning som bygger på kravene i ISO 22301 om krav til styring og kontroll av kontinuitet i tjenesten, Business Continuity Management Systems (BCMS). | B |
|  | Data fra systemer i «sikker sone» skal i utgangspunktet ikke forlate sikker sone.Leverandør bes beskrive hvor og hvordan denne type data vil bli behandlet i foreslått løsning. | E |
|  | Leverandør skal bistå Kunden med å planlegge og implementere et sikkerhetsnivå som er egnet med hensyn til leverandørens og Kundens risiko- og sårbarhetsvurderinger. | M |
|  | Leverandøren må ha tilstrekkelige sikkerhetsovervåkning og rutiner for varsling ved hendelser. Leverandør skal på forespørsel gi kunden tilgang til revisjonsrapporter for vurdering av sikkerhetsovervåkningen, vurdering av tilgangsstyringen til systemer og komponenter for leverandørens egne administratorer og hvilke prosedyrer og rutiner de har for varsling. Sikkerhetslogger skal overføres til kunden dersom kunden ber om det. | M |
|  | Beskriv prosesser, rutiner og teknologi som utgjør sikkerhetsovervåkingen og sikkerhetssjekk av løsningen, og beskrive hvilke type loggdata som kan tilgjengeliggjøres for kunden (definerte og valgfrie sikkerhetsalarmer, sikkerhetsadvarsler og sikkerhetsloggingstjenester).Leverandøren bes også om å beskrive hvordan sikkerhetslogger, alarmer og advarsler kan integreres med Kundens egen sentrale sikkerhetsovervåkingsløsning | E |
|  | Foreslått løsning bør følge ledende sikkerhetsanbefalinger eller sertifiseringer for tilsvarende løsninger. Eksempler er ISO/SEC 27002 | M |
|  | Beskriv hvordan løsningen er designet for sikkerhet og eventuelle standarder eller sertifiseringer foreslått løsning innehar. | E |
|  | Kunden bør ha mulighet for selv å kunne hviteliste utvalgte nettsider. | B |

## Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

Beskyttelse av personvernopplysninger er viktig. Helseopplysninger er sensitive og hvordan de behandles er regulert gjennom personvernforordningen, i tillegg til blant annet lovene nevnt i avsnitt 14. At lover og forskrifter følges, er avgjørende for tillitten mellom pasient/bruker og behandler, i tillegg til at brudd på regelverket medfører betydelige sanksjoner.

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | Databehandleravtale skal inngås.Alle underleverandører skal også dokumenteres som vedlegg til databehandleravtale. Svar ut med oversikt over disse. | M |
|  | Leverandøren skal etterleve sikkerhetskravene i Norm for informasjonssikkerhet i helse og omsorgstjenesten (Normen) gjeldende versjon. Leverandøren skal i bilag 2 vise til Revisjonsrapport fra akkreditert revisor som bekrefter at normens krav er overholdt | M |
|  | Løsningen må etterleve Personvernforordningen (GDPR). | M |
|  | Beskriv rutiner for å oppdage og rapportere mulige brudd på personvernlovgivningen. | E |
|  | Beskriv hvor dataene til Kunde er lagret. Dersom persondata fra Kunde lagres utenfor EØS, skal det beskrives hvilket overføringsgrunnlag som benyttes og dersom aktuelt hvordan kravene til ekstra sikkerhetstiltak i lys av Schrems II-avgjørelsen er oppfylt. | M |
|  | Leverandør skal vedlikeholde liste over personell med administrative tilganger som er tilgjengelig for Kunde. | M |
|  | Beskriv hvem hos leverandør som har tilgang til Kunde sine data, og hvor de er lokalisert. Dette inkluderer både internt ansatte og underleverandører. | E |
|  | Avtalen sier at «Leverandøren skal sørge for at eventuelle underleverandører Leverandøren benytter, og som behandler personopplysninger, påtar seg tilsvarende forpliktelser som i avtalens punkt 6.2.» Denne forpliktelsen omfatter også det som er omfattet av krav til informasjonssikkerhet og personopplysninger i bilag 1 og bilag 2 til avtalen. Hvis Leverandøren planlegger å benytte underleverandører skal Leverandøren beskrive hvordan Leverandøren sikrer, dokumenterer og følger opp at underleverandørene er underlagt samme forpliktelser som Leverandøren. Se også databehandleravtale SSA-L vedlegg 10. Leverandøren skal i bilag 2 beskrive hvorledes forpliktelser og oppfølging av eventuelle underleverandører foregår, samt hvorledes dette rapporteres til kunden. | M |
|  | Det skal være etablert og iverksatt rutiner for å oppdage og rapportere mulige brudd på personvernlovgivningen. Slike brudd omfatter også sikkerhetshendelser. Leverandøren skal i bilag 2 beskrive sine rutiner for å oppdage og rapportere mulige brudd på personvernlovgivningen. Det skal videre beskrives hvorledes kunden varsles om mulige brudd samt kundens mulighet til å medvirke til avklaring av mulige brudd. | M |

## Avtalens punkt 3.5 Oppgradering/vedlikehold av tjenesten etter Leveringsdag

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | Leverandør skal sende Kunde en rapport over tester som er gjort før oppgraderinger gjennomføres, samt en oversikt over hvilke endringer som er gjort i løsningen. | M |
|  | Oppgraderinger og vedlikehold skal ikke medføre en dårligere måloppnåelse enn løsningen hadde før gjeldende oppgradering og/eller vedlikehold. | M |

## Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

Vi er klar over at markedet for journalløsninger er i en rivende utvikling, og at denne utviklingstakten ikke nødvendigvis er lik for alle leverandører. I dette dokumentet har vi i flere punkter beskrevet behov for løsninger som vi antar ikke er tilgjengelig fullt ut per leveransedag, men som vi likevel forutsetter blir levert i løpet av avtaleperioden, gjerne i tett samarbeid med oss som Kunde. Vi ønsker å presisere at vi som kunde er åpne for å samarbeide med leverandør om videreutvikling av løsningen, og at dette må avtales i hvert enkelt tilfelle.

| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** |
| --- | --- | --- |
|  | Leverandør bes beskrive hvordan de ønsker at Leverandør og Kunde kan samarbeide om innovasjon og utvikling som likeverdige partnere i avtaleperioden. | E |
|  | Dersom Kunden bestiller ytterligere utvikling av løsningen, skal Leverandør utrede hvilke konsekvenser denne utviklingen vil ha på andre deler av løsningen. | M |
|  | Dersom utviklingen Kunden bestiller viser seg å medføre en dårligere måloppnåelse skal Leverandør eksplisitt varsle Kunde om dette. Godtar Kunde denne konsekvensen er ikke Leverandør ansvarlig den varslede dårligere måloppnåelsen. | M |

# Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten

## Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

[Eventuell tekst]

Dersom det etter Leverandørens mening er åpenbare feil eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon skal Leverandøren påpeke dette her.

## Avtalens punkt 2.1. Tjenesten

Denne avtalen skal dekke Lørenskog kommune (heretter kalt Kunden) sitt behov for en sky-basert elektronisk pasientjournal (EPJ) løsning for de kommunale helsetjenestene.

Virksomhetsområdene som skal dekkes er Sektor for helse, mestring og omsorg, herunder tjenester i hjemmet, bo- og omsorgstjenester, sykehjem, forebyggende og helsefremmende tjenester. Sistnevnte dekker fagområdene skolehelsetjeneste, helsestasjon, jordmortjenester, psykologtjenester, vaksinekontor og fysio- og ergoterapi. Sektoren leverer et bredt spekter av tjenester, både i kommunens lokaler og hjemme hos innbyggerne. Sektoren samhandler med private aktører, andre kommunale tjenester, samt statlige organer, som spesialisthelsetjenesten, NAV, HELFO m.m.

Vi gjør oppmerksom på at virksomhetsområdene kan endre seg i løpet av avtaleperioden.  
Det vi per dags dato vet kommer i tillegg til virksomhetsområdene nevnt over er KAD (kommunale akutt døgnplasser for psykiatri og somatikk) fra 01.01.2025 og et kommunalt legesenter med både fastlegestillinger og annet helsepersonell som skal være operativt i løpet av 2024.

Kunden har følgende målsetninger som denne avtalen skal understøtte:

1. En fleksibel, intuitiv og brukervennlig løsning som dekker kommunens behov. Både mot de ansatte og kommunens innbyggere.
2. En løsning som har mulighet for integrasjoner mot andre systemer og teknologiske løsninger, slik at ansatte har tilgang til rett informasjon til rett tid.
3. En løsning som overholder gjeldende lover og regler, og som til enhver tid er oppdatert ihht. disse, samt følger ledende standarder for sikkerhet og personvern.
4. En løsning som er i kontinuerlig utvikling, slik at den holder seg oppdatert og moderne gjennom hele avtaleperioden.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kravtyper er som følger:** | |
| **Obligatoriske krav (M)** | Kravet MÅ tilfredsstilles. |
| **Evalueringskrav (E)** | Krav som skal beskrives og blir evaluert under tildelingskriteriet «Kvalitet». |
| **Betingede krav (B)** | Krav som skal beskrives og blir evaluert under tildelingskriteriet «Kvalitet». B krav er mindre viktige enn E krav og vil telle mindre ved evaluering. |

Leverandøren kan levere sin besvarelse i et eget dokument dersom de mener det er hensiktsmessig.  
Dersom dette gjøres skal besvarelsen tydelig merkes med kravnummeret, og navn på filen oppgis i feltet for «Løsningsbeskrivelse» nedenfor

## Generelt

| **Kundens krav** | | | **Leverandørens svar** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | | **Løsningsbeskrivelse** | |
|  | Data fra eksisterende EPJ løsninger skal konverteres til ny løsning, og prisen gis i bilag 6. | M | |  | |  | |
|  | Gi en overordnet beskrivelse av foreslått løsning for programvare og type installasjon som passer med tanke på Kundens behov, ønsker og forutsetninger. Dersom tilbudet leveres i samarbeid med flere aktører, skal det også beskrives hvilke deler av tilbudet som leveres av hvilken leverandør. | E | |  | |  | |

## Krav til Leverandør

| **Kundens krav** | | | **Leverandørens svar** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | Leverandøren bør ha mulighet til å være fysisk til stede hos Kunden i tilfeller det anses hensiktsmessig i hele avtaleperioden. Prises i bilag 6. | B |  |  |
|  | Leverandør bes beskrive hvilke tjenester den tilbyr i dag. Herunder menes hvilke programvarer den kan tilby, og støttetjenester som for eksempel drift, vedlikehold, prosesskartlegging og lignende. Det er en fordel om leverandør tilbyr et bredt spekter av tjenester. Det bes også om at Leverandøren inkluderer sin roadmap. Dersom tilbudet leveres som et samarbeid mellom flere aktører, skal beskrivelse og roadmap leveres for alle. | E |  |  |
|  | Leverandør skal beskrive sin standard SLA ved driftsansvar for prosesser i produksjon i bilag 4. | M |  |  |

## Varsler

| **Kundens krav** | | | **Leverandørens svar** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | Løsningen skal i størst mulig grad gjøre tjenesteutøveres arbeid hendelsesbasert ved at de varsles om hendelser, endringer og oppgaver som skal håndteres.Det skal være mulig å sende varsel både til enkeltpersoner og hele grupper. | M | |  |  |
|  | Beskriv hvilke varsler løsningen leverer som standard, hvilke muligheter som finnes for å motta, definere og tilpasse varsling i og utenfor løsningen. | E | |  |  |

## Visualisering og prediksjon

Vi ber om at leverandør beskriver hvordan de foreslår å løse brukerhistorie nr 1.

| **Kundens krav** | | | | **Leverandørens svar** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | | | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | Beskriv funksjonalitet for å kunne predikere risiko og forventet utvikling, basert variabler/informasjonselementer i løsningen, som er tilgjengelig i dag.Vi forventer at kravet møtes i løpet av avtaleperioden, og ber om at beskrivelsen er inkludert tidsperspektiv for utvikling og produksjonssetting. | E |  | |  | |
|  | Det er ønskelig at bruker ved innlogging presenteres for en intuitiv og tilpasset arbeidsflate.Beskriv hvilke arbeidsflater som leveres som standard og på hvilket nivå, og hvilke muligheter kunden har for å tilpasse arbeidsflatene.Vi forventer at kravet møtes i løpet av avtaleperioden, og ber om at beskrivelsen er inkludert tidsperspektiv for utvikling og produksjonssetting. | E |  | |  | |
|  | Kunden skal få en enkel og oversiktlig visning av relevant og nødvendig data og informasjon om den enkelte tjenestemottaker og på gruppenivå. | M |  | |  | |
|  | Beskriv hvilke visninger som leveres som standard, hvilke muligheter Kunden har til å tilpasse visning av data og informasjon for den enkelte tjenestemottaker og på gruppenivå. | E |  | |  | |
|  | Bruker skal enkelt kunne se oppgaver, varsler, meldinger, henvisninger, arbeidslister og ventelister m.m. med status. | M |  | |  | |
|  | Beskriv hvor og hvordan oppgaver/varsler/meldinger/henvisninger, arbeidslister og ventelister m.m. presenteres for bruker, samt iht. status, og i hvilken grad Kunden har mulighet til å tilpasse visningen. | E |  | |  | |
|  | Mulighet for å sammenstille informasjon på individ- og gruppenivå for å støtte opp om pasientflyt og helselogistikk i tjenesten. | M |  | |  | |
|  | Beskriv hvilke muligheter som sammenstilling og visning av data mtp pasientflyt og helselogistikk som leveres som standard, og hvilke muligheter Kunden har for å tilpasse og utvikle egne visninger av data. | E |  | |  | |

## Algoritmer og KI funksjonalitet

Vi ber om at leverandør beskriver hvordan de foreslår å løse brukerhistorie nr 2 og 3.

| **Kundens krav** | | | **Leverandørens svar** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | Beskriv hvordan løsningen tilrettelegger for og støtter automatisering av arbeidsprosesser og funksjoner. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til:  * Automatisering av journaler (opprette, oppdatere, redusering av feil etc.) * Automatisert diagnostikk og behandlingsplanlegging * Pasientadministrasjon, saksbehandling og ressursstyring * Automatisert overvåking og varsling * Automatisk utfylling av søkeforslag i søkefunksjonen * Automatiserte laboratorieprosesser   Beskriv også hvilke muligheter kunden har for selv å tilpasse automatisering i løsningen, og om det leveres noe som standard. | E |  |  |
|  | Beskriv hvilke muligheter løsningen har for beslutningsstøtte for kliniske og administrative prosesser ved hjelp av KI.Beskriv også hvilke muligheter kunden har for selv å tilpasse beslutningsstøtte i løsningen, og om det leveres noe som standard.  Hvis dette ikke er funksjonalitet som finnes, bes leverandør beskrive eventuelle planer for utvikling, inkludert tidsperspektiv. Dette inkluderer planer for integrasjoner med andre løsninger og leverandører for å dekke behovet. | E |  |  |

## Funksjonalitet

Vi ber om at leverandør beskriver hvordan de foreslår å løse brukerhistorie nr 4.

| **Kundens krav** | | | | **Leverandørens svar** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | Dokumentasjonsplikten innebærer at helsepersonell er pålagt å dokumentere relevant informasjon om pasientbehandlingen og pasientens helsehistorie i pasientjournalen. Beskriv hvordan løsningen tilfredsstiller lovpålagt dokumentasjon av informasjon, samt hvilke muligheter for tilpasninger i registreringer av informasjon i journal som er tilgjengelig for Kunden. | E |  | |  |
|  | Beskriv hvordan løsningen støtter  Kundens behov for å kunne følge opp velferdsteknologiske løsninger og digital hjemmeoppfølging. Herunder å integrere data fra ulike kilder, generere automatiske varsler og alarmer, analysere og tolke data, støtte kommunikasjon og samhandling, inkludere automatiserte retningslinjer og behandlingsplaner, samt bidra til dokumentasjon og rapportering av data. | E |  | |  |
|  | Løsningen må ha mulighet for å kunne knytte bilder og video til rett journal og lagre disse. | M |  | |  |
|  | Beskriv hvordan dette er løst. | E |  | |  |
|  | Kunden bør ha mulighet for å kunne dokumentere på gruppenivå. Beskriv hvordan dette kan løses. | B |  | |  |
|  | Kunden skal kunne definere sine obligatoriske registreringer i hele løsningen. | M |  | |  |
|  | Beskriv hvilke muligheter som finnes for Kunden til å kunne definere obligatoriske registreringer i løsningen. Med registreringer mener vi blant annet felter for datautfylling, signering, avkrysning av utført oppgave/aktivitet. | E |  | |  |
|  | Kunden skal kunne digitalt signere på alle informasjonselementer i løsningen som krever en form for godkjenning eller bekreftelse. | M |  | |  |
|  | Beskriv hvor og hvordan signeringsbehov presenteres for bruker, om det er mulig for Kunden å definere signeringsbehov, tidsfrister og hvilke muligheter som finnes for at flere kan signere samme element. | E |  | |  |
|  | Kunden skal kunne generere oppgaver til enkeltindivider og/eller grupper. | M |  | |  |
|  | Beskriv hvordan Kunden kan generere oppgaver, om det er mulig å sette tidsfrist på oppgaven, samt muligheten for å sette status på hele eller deler av oppgaven og evt koble utført oppgave til en journal. | E |  | |  |
|  | Kunden skal kunne generere ulike lister for oppgaver, aktiviteter, tiltak m.m. | M |  | |  |
|  | Beskriv hvilke lister som leveres som standard, hvilke muligheter kunden har til å lage egne lister og om det finnes noen begrensninger i løsningen for hvor denne funksjonaliteten kan brukes. Beskriv også mulighet for å sette status på hele eller deler av lister, samt hvor og hvordan lister presenteres for bruker. | E |  | |  |
|  | Kunden skal kunne sende meldinger til enkeltindivider og grupper med tilganger i løsningen. | M |  | |  |
|  | Beskriv hvordan Kunden kan opprette og sende meldinger, om det er mulig å sette opp lesebekreftelse, eventuelle begrensninger i antall tegn i meldinger, samt muligheten for å koble meldinger til en journal. | E |  | |  |
|  | Mulighet for automatisk mellomlagring av registreringer. | M |  | |  |
|  | Beskriv funksjonalitet for automatisk mellomlagring i løsningen, samt hvordan ikke ferdigstilte registreringer visualiseres for bruker og kan gjenopptas for videre arbeid og signering på senere tidspunkt. | E |  | |  |
|  | Mulighet for å ta i bruk og lagre validerte skjemaer og maler, både egendefinerte og importerte. | M |  | |  |
|  | Beskriv hvilke skjemaer som leveres som standard og hvilke muligheter kunden har til å lage og importere egne skjemaer og skjemamaler, og hvilke muligheter som finnes for å benytte denne funksjonaliteten i hele løsningen. Beskriv også mulighet for å sette status på hele eller deler av et skjema. | E |  | |  |
|  | Mulighet for å kunne skanne dokumenter og legge ved digitale vedlegg i innbyggers journal. | M |  | |  |
|  | Beskriv hvordan innskannede dokumenter og digitale vedlegg kan hentes inn i løsningen og knyttes mot innbyggeres journal, samt hvordan de synliggjøres for bruker og om de er søkbare. | E |  | |  |
|  | Tjenester og vedtak skal følge innbygger. | M |  | |  |
|  | Kunden skal ha mulighet for samtidig oppslag i og redigering av journalelementer for to eller flere brukere. | M |  | |  |
|  | Beskriv søkefunksjonaliteten i løsningen, hvilke muligheter og evt begrensninger som finnes for søk, inkludert søk i vedlegg, samt mulighet for automatisk utfylling av søkeforslag. | E |  | |  |
|  | Løsningen bør ha mulighet for tale-til-tekst.Beskriv hvilke muligheter som finnes i dag, om det er planlagt funksjonalitet, samt om løsningen har egen støtte for dette, eller om det kan løses gjennom en tredjepartsløsning og integrasjon. | B |  | |  |
|  | Løsningen bør ha mulighet for oversettelse av tekst og tale. Beskriv hvilke muligheter som finnes i dag, om det er planlagt funksjonalitet, samt om løsningen har egen støtte for dette, eller om det kan løses gjennom en tredjepartsløsning og integrasjon. | B |  | |  |

## Saksbehandling, administrasjon og økonomi

Tilgang til nødvendig og korrekt informasjon, notater og beslutninger i hele tjenesteforløpet, fra søknad om tjeneste eller henvisning til tjenesteleveranse, bidrar til bedre koordinering og samarbeid, mer effektive tjenester og god kvalitet. Dokumentasjon av saksbehandling og administrasjon i EPJ gir verdifulle data som kan brukes til blant annet kvalitetsforbedring og gir mulighet for prediksjon og måling av effekt over tid.

Vi ber om at leverandør beskriver hvordan de foreslår å løse brukerhistorie nr 6 og 7

| **Kundens krav** | | | **Leverandørens svar** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | Mulighet for sammenstilling av data og informasjon fra fritekst og fraser i dokumenter og maler. | M |  |  |
|  | Beskriv hvilke muligheter som finnes for sammenstilling av data og informasjon fra fritekst og fraser i dokumenter og maler. | E |  |  |
|  | Mulighet for andre enn dokumentforfatter til å lese og korrigere før godkjenning og/eller signering | M |  |  |
|  | Beskriv mulighetene for automatisk beregning av korrekt egenbetalinger. Inkludert, men ikke begrenset til:innhenting av opplysningerberegningerutsendelse av informasjon til bruker og eventuelle kontaktpersonertrekkmelding til NAVoversendelse av grunnlag til fakturering til kommunens økonomisystem | E |  |  |
|  | Beskriv muligheten for å sende ut standardiserte svarbrev automatisk via SvarUT. | E |  |  |
|  | Mulighet for å kunne registrere og følge opp klager. | M |  |  |
|  | Beskriv hvilke muligheter man har for å registrere og følge opp klager i løsningen. Beskrivelsen skal inkludere om løsningen har egen støtte for dette, eller om det kan løses gjennom en tredjepartsløsning og integrasjon. | E |  |  |
|  | Mulighet for å kunne registrere, følge opp og kvittere ut tjenesteavvik. | M |  |  |
|  | Beskriv hvilke muligheter man har for å registrere og følge opp tjenesteavvik i løsningen. Beskrivelsen skal inkludere om løsningen har egen støtte for dette, eller om det kan løses gjennom en tredjepartsløsning og integrasjon. | E |  |  |

## Statistikk og rapporter

Vi ber om at leverandør beskriver hvordan de foreslår å løse brukerhistorie nr 9 og 10

| **Kundens krav** | | | **Leverandørens svar** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | Mulighet for å kunne hente ut statistikk og rapporter basert på variabler/informasjonselementer i løsningen. | M |  |  |
|  | Beskriv hvilke statistikker og rapporter som leveres som standard, hvilke muligheter Kunden har til å endre og tilpasse standard statistikker og rapporter, også i grafiske fremstillinger, samt bygge egne rapporter og statistikker.Beskriv muligheten for visning av data i sanntid, samt mulighet for eksport/import av data. | E |  |  |
|  | Kunden skal ha tilgang til logger, data og statistikk om bruk av løsningen. | M |  |  |
|  | Beskriv hvilke logger, data og statistikker Kunden har tilgang til, og hvilke muligheter Kunden har til selv å definere hvilke logger, data og statistikker som skal være tilgjengelige. | E |  |  |

## Ressursstyring og -planlegging

| **Kundens krav** | | | **Leverandørens svar** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | Mulighet for toveis dataflyt mellom ressursstyringssystem og EPJ, og sanntids endringer i oppgaver og arbeidslister. | M |  |  |
|  | Mulighet for å registrere tidsbruk på flere personer på samme oppgave. | M |  |  |
|  | Mulighet for å registrere antall timer i vedtak, også ved behov for flere samtidige ressurser. | M |  |  |
|  | Oversikt over primær- og sekundærkontakter for bruker, mulighet for flere kontakter dersom bruker har mange tjenester. | M |  |  |
|  | Beskriv hvilke muligheter som finnes for å kunneflytte ansatte mellom arbeidslister og oppgaver/tiltak både på kort og lang siktoptimalisere kjøreruterregne tidsbruk automatisk | E |  |  |

## Maler

| **Kundens krav** | | | | **Leverandørens svar** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | Beskriv hvilke maler som leveres som standard | E |  | |  |
|  | Beskriv Kundens muligheter til å redigere/tilpasse eksisterende maler og lagre dem som ny mal | E |  | |  |
|  | Beskriv Kundens muligheter til å opprette og importere nye, egne maler | E |  | |  |
|  | Beskriv Kundes muligheter til å dele egne maler med andre ansatte og avdelinger internt i kommunen | E |  | |  |

## Brukergrensesnitt

Lørenskog kommune har en klar forventning til at brukervennligheten i løsningen er ivaretatt i utviklingen, basert på en grundig forståelse av brukernes behov og arbeidsprosesser, og gjennom bruk av ressurser som innehar kompetanse på interaksjonsdesign. Dette forventes også i all fremtidig utvikling.

Brukervennlighetstesting og kontinuerlig forbedring forventes å være en del av implementeringsprosessen fra leverandørenes side.

| **Kundens krav** | | | **Leverandørens svar** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | Beskriv hvilke tilgjengelige verktøy som finnes i løsningen for tilpasning og brukervennlighet for brukerne.Som et minimum skal følgende beskrives:stavekontrollønsket skriftstørrelse,intuitive redigeringsfunksjoner med klipp/kopi/lim inn,universelle hurtigtastereventuelle begrensninger i antall tastetrykk i datafelter | E |  |  |
|  | Løsningen skal ha en enkel måte å kunne skrive ut hele eller deler av journal på. | M |  |  |
|  | Mulighet for å mellomlagre uten at dokumenter/registreringer låses for redigering. | M |  |  |
|  | Beskriv hvilke muligheter løsningen har for å huske hvilke funksjoner og maler den enkelte bruker er ofte inne på. | E |  |  |
|  | Beskriv muligheten for automatisert passordshåndtering (opprettelse/ gjenopprettelse ved glemt passord). | E |  |  |

## Skalerbart design

| **Kundens krav** | | | **Leverandørens svar** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | Alle funksjonene skal kunne utføres fra PC. | M |  |  | |
|  | Beskriv eventuelle minimumskrav til PC-er som brukes. | E |  |  | |
|  | Løsningen skal kunne brukes på mobile enheter for «vanlige» ansatte. (Mer komplekse funksjoner for ledere kan utelates). | M |  |  | |
|  | Beskriv hvilke funksjoner i løsningen som ikke kan utføres på mobile enheter. | E |  |  | |
|  | Beskriv hvilke funksjoner i løsningen som kan utføres på mobile enheter, men som er anbefalt å utføre på PC. | E |  |  | |
|  | Oppgi om løsningen for mobile enheter gjøres via et webgrensesnitt med responsivt design, app eller annet. | E |  |  | |
|  | Løsningen skal kunne skaleres opp slik at enkelte sider som for eksempel dagsplan kan vises på storskjerm. | M |  |  | |
|  | Løsningen skal være skalerbar med visning av større oversikter og skjema på blant annet nettbrett. | M |  |  | |

## Universell utforming

Etter norsk lov skal løsningen være universelt utformet mot allmenheten, for denne løsningen betyr det innbyggerne. Kommunen er en IA (inkluderende arbeidsliv) bedrift, og ønsker at løsningen i størst mulig grad også skal være universelt utformet mot den ansatte.

| **Kundens krav** | | | **Leverandørens svar** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | Løsningen skal være universelt utformet mot innbyggerne etter gjeldende WCAG standard | M |  |  |
|  | Beskriv i hvilken grad løsningen er universelt utformet mot den ansatte i henhold til gjeldende WCAG standard | E |  |  |
|  | Beskriv planene for å universell utforme de delene av løsningen som per i dag ikke er universelt utformet. | E |  |  |
|  | Beskriv hvilket fokus Leverandør har på universell utforming når løsningen videreutvikles. | E |  |  |

## Logger

| **Kundens krav** | | | **Leverandørens svar** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | All innlogging og aktivitet i løsningen skal loggføres, både til organisasjon og systemområder så vel som den enkelte tjenestemottakers journal. | M |  |  |

## Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon og opplæring

Dokumentasjon om løsningen og tilgang til opplæring og testmiljøer er avgjørende for at vi som kunde skal kunne utnytte løsningens potensiale fullt ut. For ordens skyld ønsker vi å presisere at det kun er de opplæringsfunksjonene som er spesifisert som en ønsket del av løsningen, som forventes løst i selve EPJ-løsningen.

Om leverandør har egne systemer for opplæring, ber vi om beskrivelser av hvordan Kunden gis tilgang til disse.

| **Kundens krav** | | | | **Leverandørens svar** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | 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. | M |  | |  |
|  | I forbindelse med implementering skal det minimum gjennomføres opplæring av følgende brukergrupper:  * Superbrukere * Systemforvaltere * Systemadministrator * Merkantilt ansatte * Saksbehandlere * Helsepersonell * Andre tjenesteytere * Ledere   Opplæringen skal prises som en del av implementeringen | M |  | |  |
|  | Beskriv hvilke tilpassede opplæringsmoduler som leveres som standard for hvilke fagområder/rolletyper, og i hvilken grad Kunden har mulighet til å tilpasse og/eller utvikle fagområder/rolletyper ihht egen drift. | E |  | |  |
|  | Opplæringsmateriale skal gjøres tilgjengelig for Kunde i avtalt tid før opplæringen. | M |  | |  |
|  | Fysisk opplæring skal skje i Kunde sine lokaler dersom ikke annet er særskilt avtalt | M |  | |  |
|  | Kunde skal kunne bestille ekstra opplæring i løpet av hele avtaleperioden. Dette skal prises i bilag 6. | M |  | |  |
|  | Leverandøren skal fritt levere oppdatert e-læring i hele avtaleperioden | M |  | |  |
|  | Kunden skal ha tilgang til demopasienter som er tilgjengelige for alle ansatte | M |  | |  |
|  | Kunden skal ha tilgang til demobruker for alle roller og fagområder | M |  | |  |
|  | Tilgang til digitale opplæringsressurser for alle grunnleggende funksjoner som finnes i løsningen. | M |  | |  |
|  | Beskriv hvilke formater digitale opplæringsressurser leveres i, inkludert beskrivelse av eventuelle statiske og/eller levende visuelle virkemidler og spill elementer som benyttes. | E |  | |  |
|  | Dersom spill-elementer er inkludert i opplæringsmaterialet, beskriv hvordan dette oppleves for brukeren, inkludert bruk av poeng, nivåer, merker og ledertavler, for å spore og belønne fremgang, stimulere til samarbeid og konkurranse, samt grad av interaktivitet, simulering og tilpasning til prestasjoner og nivå. | E |  | |  |
|  | Beskriv hvordan og i hvilke format Kunden kan få tilgang til rapporter om fremdrift for opplæring på individ- og gruppenivå. | B |  | |  |
|  | Løsning skal ha en Hjelp-funksjon som tar utgangspunkt i der man befinner seg i fagsystemet. | M |  | |  |
|  | Beskriv hvordan dette løses og hvilke eventuelle områder i løsningen hvor hjelp-funksjon ikke er tilgjengelig. | E |  | |  |
|  | Løsningen skal i størst mulig grad gjøre hjelpetekster, lenker til veiledninger og videoveiledninger tilgjengelig direkte der bruker arbeider i løsningen. Beskriv hvordan dette løses både mtp internt i løsningen og eksternt fra andre løsninger eller nettsider. | B |  | |  |
|  | Løsningen bør gi nye brukere interaktiv veiledning gjennom funksjoner i systemet, trinn for trinn, med umiddelbar feedback og belønninger for fullførte trinn. Beskriv denne løsningen | B |  | |  |
|  | Kunden bør få tilbud om relevante webinarer | B |  | |  |
|  | Digital møteplass for andre brukere/kommuner av samme fagsystem | M |  | |  |
|  | Beskriv hvordan dette organiseres og løses | E |  | |  |
|  | Leverandøren skal tilby opplæring for ny funksjonalitet eller endringer i systemet i hele avtaleperioden. | M |  | |  |
|  | Beskriv hvilket format opplæring tilbys i, hvilke endringer og ny funksjonalitet som vurderes som tilstrekkelig omfattende til at opplæring kreves ut over god og beskrivende informasjon, og når opplæringen må være tilgjengelig for Kunden i forkant av endring eller ny funksjonalitet. | E |  | |  |
|  | Opplæringsmateriell, brukerdokumentasjon og systemdokumentasjon skal til enhver tid være oppdatert iht. gjeldende versjon av løsningen. | M |  | |  |
|  | Beskriv i hvilke format bruker- og systemdokumentasjonen for løsningen gjøres tilgjengelig og når oppdatert dokumentasjon skal være tilgjengelig for Kunden i forkant av endring eller ny funksjonalitet. | E |  | |  |
|  | Opprettholde åpen kommunikasjon med brukere om systemstatus, planlagt vedlikehold og endringer i løsningen. | M |  | |  |
|  | Lage regelmessige rapporter om systemytelse og bruk av funksjoner. | M |  | |  |
|  | Kunden skal ha tilgang til funksjonelt testmiljø og mulighet for å dele skjermbilder e.l. fra testmiljøer | M |  | |  |
|  | Beskriv det tilgjengelige testmiljøet, inkludert funksjonalitet, syntetiske data og mulighet for deling og distribuering av utdrag/skjermbilder. | E |  | |  |

## Samhandling

Manglende samhandling kan føre til fragmentering i kommunens tjenesteleveranser, dobbeltarbeid og unødige manuelle oppgaver. Vi ønsker at vår nye EPJ skal bidra til god pasientflyt og samhandling, både internt i kommunen og med eksterne parter, basert på tjenstlig behov.

Vi ber om at leverandør beskriver hvordan de foreslår å løse brukerhistorie nr 5

| **Kundens krav** | | | **Leverandørens svar** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | Løsningen skal ha støtte for samhandling mellom helsepersonell for pasientflyt, basert på tjenstlig behov på tvers av behandlingsnivåer og virksomheter. | M |  |  |
|  | Beskriv hvordan løsningen støtter opp om dette behovet. | E |  |  |

## Funksjonalitet for og kommunikasjon med innbyggere

Vi ønsker i størst mulig grad å benytte de løsningene for innsyn, samhandling og kommunikasjon med innbyggere som finnes i nasjonale løsninger. Der de nasjonale løsningene i dag ikke dekker kommunens behov på dette området, for eksempel innsyn i kommunal journal eller prøvesvar, ønsker vi dette løst i EPJ.

Vi ber om at leverandør beskriver hvordan de foreslår å løse brukerhistorie nr 8

| **Kundens krav** | | | **Leverandørens svar** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | Beskriv hvilke muligheter innbygger har til å få tilgang til sin journalinformasjon, og samhandling med innbyggere, som inkluderer pårørende eller verger, (med mulighet for tekst og video) gjennom etablerte nasjonale e-helseløsninger, for eksempel Helsenorge og KS løsninger. | E |  |  |
|  | Mulighet for digital varsling til innbyggere gjennom nasjonale løsninger (Helsenorge og KS) og EPJ. | M |  |  |
|  | Beskriv hvordan digital varsling til innbyggere løses, både gjennom nasjonale løsninger og gjennom EPJ, og hvilke muligheter Kunden har for tilpasninger. Inkludert, men ikke begrenset til:Utsendelse på individuelt og gruppenivåMulighet for å velge tidspunkter for varslingMulighet for gjentagende varslerMulighet for tilpasning av innhold i varsler  * Mulighet for varsling av pårørende | E |  |  |
|  | Mulighet for digital håndtering av timeavtaler via nasjonale løsninger (Helsenorge og KS). | M |  |  |
|  | Beskriv hvordan løsning for timehåndtering er løst, inkludert mulighet for bestilling av timer, samt endring og avbestilling, og hvilken fleksibilitet Kunden har for å tilpasse timehåndtering for enheter på alle nivåer. | E |  |  |
|  | Mulighet for sikker digital dialog med pasienter og/eller pårørende via nasjonale løsninger (Helsenorge og KS). | M |  |  |
|  | Mulighet for sikker videokonsultasjon med innbyggere via nasjonale løsninger (Helsenorge og KS). | M |  |  |
|  | Beskriv hvordan behovet for sikker videokonsultasjon med innbyggere løses. | E |  |  |
|  | Mulighet til å sende felles digital informasjon til flere samtidig gjennom SvarUT, til tjenestemottaker, pårørende eller verge, samt andre kontaktpersoner. Beskriv hvordan dette løses. | E |  |  |
|  | Beskriv hvilke muligheter innbygger har for innsyn i sine prøvesvar i løsningen eller gjennom Helsenorge. | E |  |  |
|  | Beskriv hvilke muligheter innbygger har til innsyn i egen journal, til å rapportere inn egne data i egen journal, inkludert hvilke autentiseringsløsninger som er innebygget for innbyggertilganger i EPJ. | E |  |  |

## Integrasjoner og dataflyt

Kunden ønsker følgende integrasjoner ved oppstart av akseptansetesten for løsningen

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hva** | **Leverandør** | **Hvor** | **Behov** | **Kommentar** |
| Imatis | Imatis | Lokalt |  |  |
| Reseptformidleren/e-resept | NHN | Nasjonalt |  |  |
| VKP |  | Nasjonalt |  |  |
| Ressursstyringsverktøy |  | Lokalt |  | Dagens løsning vil bli erstattet med nytt innen Q4-2024. |
| Økonomisystemet | Visma Enterprise | Lokalt |  |  |
| Digital arkivkjerne | Documaster | Lokalt |  |  |
| Kjernejournal | NHN | Nasjonalt |  |  |
| DigiHelsestasjon | NHN | Lokalt |  |  |
| PLO-meldinger | NHN | Nasjonal |  |  |
| DIPS meldingsformidler | DIPS | Nasjonal |  |  |
| Pasientens legemiddelliste | NHN | Nasjonal |  |  |
| Felleskatalogen |  | Nasjonal |  |  |
| KPR | NHN | Nasjonal |  |  |
| Folkeregistret | NHN | Nasjonal |  |  |
| HelseID | NHN | Nasjonal |  |  |
| Nasjonalt vaksinasjonsregister SYSVAK |  | Nasjonal |  |  |
| Nasjonalt register for bivirkninger BIVAK |  | Nasjonal |  |  |
| Felles nasjonale løsninger fra KS |  | Nasjonal |  |  |
| SSB |  | Nasjonal | For deling og henting av data/statistikk (KOSTRA) |  |
| Sentral Forskrivningsmodul |  | Nasjonal |  | Når denne er satt i produksjon |
| Sentral Forsyningsmodul |  | Nasjonal |  |  |
| Elektronisk meldingsutveksler |  | Nasjonal |  |  |
| VAR Healtcare |  | Nasjonal |  |  |
| Persontjenesten |  | Nasjonal |  |  |
| KS FIKS plattformen for skatte- og inntektsopplysninger |  | Nasjonal |  |  |
| FIKS smittestopp |  | Nasjonal |  |  |
| Digitalt ledsagerbevis |  | Nasjonal |  |  |
| HELFO |  | Nasjonal |  |  |

| **Kundens krav** | | | **Leverandørens svar** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar (Ja/Nei/ Delvis)** | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | Beskriv den overordnede tekniske løsningen for integrasjonen, inkludert dataflyt for hver av integrasjonene i listen over | E |  |  |
|  | Systemforvalter må ha tilstrekkelige tilganger til å kunne administrere integrasjonsnøkler via Altinn. | M |  |  |
|  | Alle integrasjoner skal være basert på OpenAPI-standard for å sikre enkel dataflyt til og fra løsningen. | M |  |  |
|  | Datadeling via API’er og integrasjoner skal være prismessig ubegrenset. | M |  |  |
|  | Løsningen skal ha støtte for automatisk rapportering av data for styring til KPR (Kommunalt pasient- og brukerregister), men også kunne integrere med andre styringssystem og til ulike felles/nasjonale registre. | M |  |  |
|  | Beskriv mulighet for automatisk rapportering av data for styring, gjennom automatisert datainnsamling, dataintegrasjon og automatiserte rapporteringsverktøy. Systemet bør ha regelbasert varsling og påminnelser, datakvalitetskontroller, og automatisert datautveksling. | E |  |  |
|  | Mulighetene for tilgang til og deling av data skal inkludere alt etter gjeldende standarder som for eksempel standarden HL7 FHIR.(<https://www.ehelse.no/standardisering/standarder/anbefaling-om-bruk-av-hl7-fhir-for-datadeling#kort-om-hva-fhir-er> ) | M |  |  |
|  | Beskriv hvilke autentiserings- og autorisasjonsmekanismer som brukes ved tilkobling til API-ene. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, støtte for standarder som OAuth 2.0 og OpenID Connect, samt hvordan tilgangskontrollistene (ACL) og rollebasert tilgangsstyring (RBAC) er implementert for å sikre at bare autoriserte brukere har tilgang til bestemte data og funksjoner. | E |  |  |
|  | Beskriv i hvilke format dataene blir gjort tilgjengelig for Kunden, og mulighetene for hendelsebasert/webhooks/filter. | E |  |  |
|  | Vi ønsker at dataene skal være strukturert på en logisk og konsistent måte som støtter gjenbruk og integrering. Beskriv datastrukturene vi kan trekke ut fra løsningen. | B |  |  |
|  | Løsningen må kunne koble seg opp mot eksisterende og kommende nasjonale felleskomponenter og e-helse løsninger. Per i dag benytter kommunen DigiHelsestasjon, FIKS smittestopp, Kjernejournal, Digitalt ledsagerbevis og SvarUT/INN. | M |  |  |
|  | Beskriv muligheten for dataflyt mellom EPJ og ansattes kalender system, som per i dag er Office 365. | B |  |  |
|  | Det er ønskelig at løsningen kan koble seg til Kunden sitt kvalitetssystem. Beskriv muligheten for dataflyt mellom EPJ og kvalitetssystem, som per i dag er Compilo. | B |  |  |
|  | Løsningen må arkivere dokumenter og metadata gjennom Documaster sitt API. Integrasjonen skal bygges som push, ikke pull. Se detaljer i Documaster sin API-dokumentasjon <https://documaster.github.io/api-docs/operations> | M |  |  |
|  | Løsningen bør lese og evt. hente ut informasjon fra Documaster Arkiv sitt API. Se detaljer i Documaster sin API-dokumentasjon <https://documaster.github.io/api-docs/operations/core/query> | B |  |  |
|  | Kunden setter føringer for hvilke metadata som overføres til arkiv og hvordan disse struktureres. | M |  |  |
|  | Løsningen må ha elektronisk meldingsutveksling. | M |  |  |
|  | Beskriv hvilke typer meldinger og hvordan blir disse distribuert inklusive vedlegg. Mulighet til å sende og motta vedlegg, alle filtyper, samt lesebekreftelse på meldinger via elektronisk meldingsutveksler | E |  |  |
|  | Det er ønskelig med dataflyt mellom NAV sin digitale løsning for hjelpemidler og EPJ. Beskriv muligheten for dataflyt mellom NAV sin digitale løsning for hjelpemidler (Digihot) og EPJ | B |  |  |
|  | Personopplysninger skal oppdateres automatisk ved endring i registre med integrasjoner til EPJ. Beskriv rutiner for oppdatering ved endringer. | M |  |  |
|  | Mulighet for å sende og besvare PLO-meldinger med vedlegg. | M |  |  |
|  | Beskriv muligheter og begrensninger for å sende PLO meldinger med vedlegg | E |  |  |
|  | Beskriv muligheter og begrensninger for integrasjoner og/eller oppkobling mot ulike betalingsløsninger, inkludert inn- og utsjekksløsninger | E |  |  |

## Tilgangsstyring

Vi er ansvarlig for å sikre at helse- og personopplysninger ikke deles med andre enn de som har et tjenstlig behov for dem. Samtidig skal vi sørge for at alle som er involvert i tjenesteytelse til innbyggerne har tilgang på nødvendig informasjon når de trenger det. Da må verktøyene vi har tilgjengelig for tildeling, administrering, fjerning og kontroll være både sikre og fleksible.

| **Kundens krav** | | | **Leverandørens svar** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | Løsningen må ha tilstrekkelig isolasjonsstyrke og robusthet i tilgangskontroll. Leverandør må tilby verktøy for administrasjon av kundens brukere og deres tilganger og ha tilstrekkelig støtte for bruk av eksterne identitetstilbydere. Vi foretrekker bruk av AzureAD med MFA. Ved krav til nivå 4 autentisering, eventuelt ID-porten. | M |  |  |
|  | Beskriv hvordan kundens brukere (personer, prosesser eller applikasjoner) identifiseres, autentiseres, autoriseres, administreres og hvordan tilgang kan etterprøves (audit). Dette inkluderer single-Sign on, føderasjon med eksterne identitetstilbydere, integrasjon med Identity management systems (IdM) og aksessloggmuligheter. Rollestyrt tilgang via AzureAD grupper kan også fungere. | E |  |  |
|  | Mulighet for tidsstyring av autentisering og innlogginger ved inaktivitet. | M |  |  |
|  | Beskriv mulighetene for tidsstyring av autentisering og innlogginger, inkluder om det er ulike muligheter for ulike enheter. | E |  |  |
|  | Mulighet for tilgangsstyring (gi tilgang og sperre for innsyn) til roller og enkeltindivider for hele eller deler av journal. | M |  |  |
|  | Beskriv hvordan behovet for tilgangsstyring til grupper og enkeltindivider løses og på hvilke nivåer. Inkludert, men ikke begrenset til:mulighet for tidsstyring av tilganger/begrensningernår bruker har flere stillingsforhold i organisasjonenmuligheten for forespørsel om og tildeling av ekstra tilganger | E |  |  |
|  | Muligheten for umiddelbar tilgang til en enkelt tjenestemottakers journal ved behov for øyeblikkelig hjelp (blålys). | M |  |  |
|  | Beskriv hvordan behovet for umiddelbar tilgang ved øyeblikkelig hjelp løses. | E |  |  |

## Lover, forskrifter og andre rammer

|  |  |
| --- | --- |
| LOV-2022-12-20-115 | Offentlighetsloven |
| LOV-2021-06-18-124 | Lov om behandling av personopplysninger |
| LOV-2022-12-20-115 | Forvaltningsloven |
| LOV-2022-12-20-115 | Arkivloven |
| LOV-2023-06-16-37 | Arbeidsmiljøloven |
|  | Normen |
| LOV-2023-03-03-2 | Helsepersonelloven |
| LOV-2023-06-16-56 | Pasientjournalloven |
| FOR-2021-10-08-2958 | Forskrift om pasientjournal |
| LOV-2023-12-20-106 | Pasient- og brukerrettighetsloven |
| FOR-2021-09-17-2821 | Fastlegeforskriften |
| FOR-2023-12-20-2165 | Forskrift om pseudonymt register for individbasert helse- og omsorgsstatistikk |

| **Kundens krav** | | | | **Leverandørens svar** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | Løsningen skal overholde de lover, forskrifter og regler nevnt i tabellen over. | M |  |  |
|  | Det er Leverandør sitt ansvar å holde løsningen oppdatert i henhold til de lover, forskrifter og regler nevnt i tabellen over. Dette skal være inkludert i prisen for tjenesten. | M |  |  |
|  | Dersom myndighetene pålegger nye lover, forskrifter og regler i henhold til denne type tjeneste i avtaleperioden skal leverandøren implementere disse, og inkluderes som en del av tjenesteavgiften. | M |  |  |
|  | Funksjonalitet som dekker kravene til lover, forskrifter og regler nevnt i tabellen over skal være innebygd i løsningen. | M |  |  |
|  | Beskriv i hvilken grad løsningen forholder seg til referansekatalogen for e-helse, hvilke elementer som oppfylles per i dag og eventuell videre planlagt tilpasning av løsningen.<https://www.ehelse.no/standardisering/om-standardisering/referansekatalogen-for-e-helse> | E |  |  |
|  | Beskriv i hvilken grad løsningen forholder seg til Norsk helsenett sitt rammeverk for tillitstjenester, hvilke elementer som oppfylles per i dag og eventuell videre planlagt tilpasning av løsningen.<https://www.ehelse.no/programmer/samhandling/prosjekt-tillitstjenester-api-handtering-og-grunndata-tag> | E |  |  |
|  | Beskriv i hvilken grad løsningen er utformet i henhold til Referansearkitektur for e-helsetjenester i kommunal sektor.<https://www.ks.no/contentassets/54d094a5e4e84c14b7e0e835e18d15e2/Referansearkitektur-for-e-helsetjenester-i-kommunal-sektor.pdf> | E |  |  |

## Avtalens punkt 6.1 Informasjonssikkerhet

| **Kundens krav** | | | | **Leverandørens svar** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | Leverandøren skal yte bistand til Kunden ved ønske om å avslutte avtalen.Leverandøren skal legge til rette for at alt relatert til Kundens prosesser og all data blir overført til Kunden eller til tredjepart utpekt av Kunden.Kunden skal beholde eierskapet til dette etter at kontrakten er avsluttet og frem til det er flyttet og/eller slettet fra tjenesten. | M |  | |  |
|  | Data som overføres via nettverk må sikres. Dette gjelder både data som overføres til og fra tjenesten, internt i tjenesten og data som utveksles med andre tjenester. | M |  | |  |
|  | Beskriv hvordan data under overføring beskyttes, herunder beskyttelse av nettverk og bruk av kryptering. | E |  | |  |
|  | Leverandør er ansvarlig for å forhindre uautorisert tilgang til benyttet datasenter samt beskytte mot tyveri, skade, tap og at utstyr svikter for å sikre kontinuerlig drift. | M |  | |  |
|  | Beskriv hvilke fysiske sikringstiltak som benyttes i de datasenter som brukes for å levere tjenesten slik at uvedkommende ikke får tilgang til data, systemer og utstyr. (Hvis det benyttes f.eks. Azure eller Amazon så henvis til at disse benyttes) | E |  | |  |
|  | Det må defineres, velges, dimensjoneres og iverksettes passende kryptografiske mekanismer støttet av en tilstrekkelig nøkkeladministrasjonsinfrastruktur for å sikre sikker drift av tjenestene. Det gjelder data i ro så vel som datastrømmer. | M |  | |  |
|  | Beskriv hvordan plattform og lagrede data sikres ved bruk av kryptering. Beskriv hvordan krypteringsnøkler håndteres. Hvordan sikrer man skille mellom administrasjon av krypteringsnøkler og bruk av krypteringsnøkler. | E |  | |  |
|  | Leverandøren må skille Kundens tjenester og data fra andre kunder. | M |  | |  |
|  | Beskriv hvordan kundenes tjenester og data skilles fra hverandre og hvordan denne separasjonen kan kontrolleres og styres av Kunden. | E |  | |  |
|  | Leverandøren må kunne dokumentere hvordan data slettes og hvordan det sikres at slettede data ikke kommer på avveie eller kan gjenskapes. | M |  | |  |
|  | Beskriv hvordan data slettes og hvordan det sikres at data som er slettet ikke blir tilgjengelig for andre eller kan gjenskapes. Beskriv også hvordan du sikrer at slettede data ikke blir tilgjengelig ved utskifting og fornyelse av infrastruktur. | E |  | |  |
|  | Tjenesten må være tilgjengelig for Kunden når Kunden har behov for tjenesten. Leverandøren må kunne garantere oppetid og dokumentere historisk oppetid/tilgjengelighet. | M |  | |  |
|  | Leverandøren må ha prosess for å håndtere endringer, inkludert oppdateringer og sikkerhetspatching, for å sikre at endringer som kan påvirke sikkerheten identifiseres og håndteres, og at uautoriserte endringer kan oppdages. | M |  | |  |
|  | Beskriv prosessen for endringshåndtering for både utvikling, integrasjoner, applikasjoner, nettverk og systemkomponenter. Beskriv også hvordan endringshåndtering ivaretas i hele verdikjeden for tjenesten. Hvordan sikrer man at det kun er autoriserte endringer som blir implementert i tjenesten. | E |  | |  |
|  | Alle handlinger som utføres av leverandøren skal logges. Loggen skal ikke kunne manipuleres. Kunden skal ha tilgang til loggene etter behov. | M |  | |  |
|  | Beskriv hvordan og på hvilket detaljnivå handlinger utført av leverandøren som kan endre eller eksponere data logges, og hvordan loggene sikres mot manipulasjon. Beskriv hvordan kunden får tilgang til disse loggene. | E |  | |  |
|  | Kunden har rett til å revidere leverandørens virksomhet knyttet til behandling av kundens data, eller å få innsyn i revisjonsrapporter fra en uavhengig tredjepart med revisjonsrett. | M |  | |  |
|  | Foreslått løsning skal være i tråd med ledende praksis innen tjenesteutsetting til sky. For eksempel National Cyber Security Centre’s (NCSC) skyprinsipper. | M |  | |  |
|  | Beskriv hvilke ledende praksiser som er fulgt. | E |  | |  |
|  | Leverandør skal dokumentere en oversikt over hvem hos leverandør, underleverandør eller andre som skal eller vil ha mulighet til innsyn i Kundens informasjon, samt hvor og hvordan denne skal behandles og lagres, samt grad av mekanismer for segregering fra andre kunder*.* | M |  | |  |
|  | Leverandøren bør ha en løpende prosess for å identifisere, vurdere og prioritere trusselbildet. Det bør også arbeides aktivt for å begrense sårbarheter. | E |  | |  |
|  | Leverandør bør dokumentere et etablert styringssystem for informasjonssikkerhet i henhold til internasjonale standarder, for eksempel ISO/IEC 27001:2017.Eller ISO 22313, en veiledning som bygger på kravene i ISO 22301 om krav til styring og kontroll av kontinuitet i tjenesten, Business Continuity Management Systems (BCMS). | B |  | |  |
|  | Data fra systemer i «sikker sone» skal i utgangspunktet ikke forlate sikker sone.Leverandør bes beskrive hvor og hvordan denne type data vil bli behandlet i foreslått løsning. | E |  | |  |
|  | Leverandør skal bistå Kunden med å planlegge og implementere et sikkerhetsnivå som er egnet med hensyn til leverandørens og Kundens risiko- og sårbarhetsvurderinger. | M |  | |  |
|  | Leverandøren må ha tilstrekkelige sikkerhetsovervåkning og rutiner for varsling ved hendelser. Leverandør skal på forespørsel gi kunden tilgang til revisjonsrapporter for vurdering av sikkerhetsovervåkningen, vurdering av tilgangsstyringen til systemer og komponenter for leverandørens egne administratorer og hvilke prosedyrer og rutiner de har for varsling. Sikkerhetslogger skal overføres til kunden dersom kunden ber om det. | M |  | |  |
|  | Beskriv prosesser, rutiner og teknologi som utgjør sikkerhetsovervåkingen og sikkerhetssjekk av løsningen, og beskrive hvilke type loggdata som kan tilgjengeliggjøres for kunden (definerte og valgfrie sikkerhetsalarmer, sikkerhetsadvarsler og sikkerhetsloggingstjenester).Leverandøren bes også om å beskrive hvordan sikkerhetslogger, alarmer og advarsler kan integreres med Kundens egen sentrale sikkerhetsovervåkingsløsning | E |  | |  |
|  | Foreslått løsning bør følge ledende sikkerhetsanbefalinger eller sertifiseringer for tilsvarende løsninger. Eksempler er ISO/SEC 27002 | M |  | |  |
|  | Beskriv hvordan løsningen er designet for sikkerhet og eventuelle standarder eller sertifiseringer foreslått løsning innehar. | E |  | |  |
|  | Kunden bør ha mulighet for selv å kunne hviteliste utvalgte nettsider. | B |  | |  |

## Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

Beskyttelse av personvernopplysninger er viktig. Helseopplysninger er sensitive og hvordan de behandles er regulert gjennom personvernforordningen, i tillegg til blant annet lovene nevnt i avsnitt 14. At lover og forskrifter følges, er avgjørende for tillitten mellom pasient/bruker og behandler, i tillegg til at brudd på regelverket medfører betydelige sanksjoner.

| **Kundens krav** | | | **Leverandørens svar** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | Databehandleravtale skal inngås.Alle underleverandører skal også dokumenteres som vedlegg til databehandleravtale. Svar ut med oversikt over disse. | M |  |  |
|  | Leverandøren skal etterleve sikkerhetskravene i Norm for informasjonssikkerhet i helse og omsorgstjenesten (Normen) gjeldende versjon. Leverandøren skal i bilag 2 vise til Revisjonsrapport fra akkreditert revisor som bekrefter at normens krav er overholdt | M |  |  |
|  | Løsningen må etterleve Personvernforordningen (GDPR). | M |  |  |
|  | Beskriv rutiner for å oppdage og rapportere mulige brudd på personvernlovgivningen. | E |  |  |
|  | Beskriv hvor dataene til Kunde er lagret. Dersom persondata fra Kunde lagres utenfor EØS, skal det beskrives hvilket overføringsgrunnlag som benyttes og dersom aktuelt hvordan kravene til ekstra sikkerhetstiltak i lys av Schrems II-avgjørelsen er oppfylt. | M |  |  |
|  | Leverandør skal vedlikeholde liste over personell med administrative tilganger som er tilgjengelig for Kunde. | M |  |  |
|  | Beskriv hvem hos leverandør som har tilgang til Kunde sine data, og hvor de er lokalisert. Dette inkluderer både internt ansatte og underleverandører. | E |  |  |
|  | Avtalen sier at «Leverandøren skal sørge for at eventuelle underleverandører Leverandøren benytter, og som behandler personopplysninger, påtar seg tilsvarende forpliktelser som i avtalens punkt 6.2.» Denne forpliktelsen omfatter også det som er omfattet av krav til informasjonssikkerhet og personopplysninger i bilag 1 og bilag 2 til avtalen. Hvis Leverandøren planlegger å benytte underleverandører skal Leverandøren beskrive hvordan Leverandøren sikrer, dokumenterer og følger opp at underleverandørene er underlagt samme forpliktelser som Leverandøren. Se også databehandleravtale SSA-L vedlegg 10. Leverandøren skal i bilag 2 beskrive hvorledes forpliktelser og oppfølging av eventuelle underleverandører foregår, samt hvorledes dette rapporteres til kunden. | M |  |  |
|  | Det skal være etablert og iverksatt rutiner for å oppdage og rapportere mulige brudd på personvernlovgivningen. Slike brudd omfatter også sikkerhetshendelser. Leverandøren skal i bilag 2 beskrive sine rutiner for å oppdage og rapportere mulige brudd på personvernlovgivningen. Det skal videre beskrives hvorledes kunden varsles om mulige brudd samt kundens mulighet til å medvirke til avklaring av mulige brudd. | M |  |  |

## Avtalens punkt 3.5 Oppgradering/vedlikehold av tjenesten etter Leveringsdag

| **Kundens krav** | | | | **Leverandørens svar** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | Leverandør skal sende Kunde en rapport over tester som er gjort før oppgraderinger gjennomføres, samt en oversikt over hvilke endringer som er gjort i løsningen. | M |  | |  |
|  | Oppgraderinger og vedlikehold skal ikke medføre en dårligere måloppnåelse enn løsningen hadde før gjeldende oppgradering og/eller vedlikehold. | M |  | |  |

## Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

Vi er klar over at markedet for journalløsninger er i en rivende utvikling, og at denne utviklingstakten ikke nødvendigvis er lik for alle leverandører. I dette dokumentet har vi i flere punkter beskrevet behov for løsninger som vi antar ikke er tilgjengelig fullt ut per leveransedag, men som vi likevel forutsetter blir levert i løpet av avtaleperioden, gjerne i tett samarbeid med oss som Kunde. Vi ønsker å presisere at vi som kunde er åpne for å samarbeide med leverandør om videreutvikling av løsningen, og at dette må avtales i hvert enkelt tilfelle.

| **Kundens krav** | | | **Leverandørens svar** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Referanse og beskrivelse av krav** | **Krav type** | **Svar**  **(Ja/Nei/**  **Delvis)** | **Løsningsbeskrivelse** |
|  | Leverandør bes beskrive hvordan de ønsker at Leverandør og Kunde kan samarbeide om innovasjon og utvikling som likeverdige partnere i avtaleperioden. | E |  |  |
|  | Dersom Kunden bestiller ytterligere utvikling av løsningen, skal Leverandør utrede hvilke konsekvenser denne utviklingen vil ha på andre deler av løsningen. | M |  |  |
|  | Dersom utviklingen Kunden bestiller viser seg å medføre en dårligere måloppnåelse skal Leverandør eksplisitt varsle Kunde om dette. Godtar Kunde denne konsekvensen er ikke Leverandør ansvarlig den varslede dårligere måloppnåelsen. | M |  |  |

# Bilag 3: Plan for etableringsfasen

## Innledning

Kommunen ønsker tilbud på en sky-basert løsning.  
Kommunen er klar over at ikke alle aktuelle leverandører leverer sin løsning på sky per dags dato, men at de som ikke er på sky i dag har planlagt denne overgangen.  
Det er ikke ønskelig med 2 implementeringsløpt, først et på on-prem, for så en overgang til sky.   
Kommunen har per i dag Visma Profil som EPJ, og åpner for en senere implementering for leverandører som ikke er på sky i dag under den forutsetningen at deres kommende skyløsning vil være implementert, testet og godkjent før Visma Profil tas ut av drift.  
Ut fra den informasjonen kommunen har vil dette være januar 2027.

## Avtalens punkt 3.1 Plan for etableringsfasen

[Eventuell tekst]

Leverandøren skal her beskrive sin plan for etableringsfasen.  
Planen skal minimum inneholde, men ikke begrenset til, følgende:

* Roller og ansvar fordelt på Kunde og Leverandør
* En overordnet fremdriftsplan med milepæler
* Plan for installasjon, konfigurasjon, tilpasninger, integrasjoner og tilsvarende

## Avtalens punkt 3.2 Leveransefrist og leveransemelding

Leverandøren skal her legge inn informasjon om når deres løsning vil være tilgjengelig for Kunde.

Løsningen skal være tilgjengelig for Kunde, ferdig implementert, testet og godkjent innen januar 2027.

Fristen leverandøren legger inn her vil IKKE bli evaluert på så lenge den er innenfor datoen satt ovenfor.

## Avtalens punkt 3.3 Godkjenningsprøve og leveringsdag

[Eventuell tekst]

Definisjon av feil:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nivå | Kategori | Beskrivelse |
| A | Kritisk feil | - Feil som medfører at tjenesten stopper, at data går tapt eller at andre funksjoner som er kritiske for Kunden, ikke er levert eller ikke virker som avtalt.  - Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan bruke tjenesten eller vesentlige deler av tjenesten. |
| **B** | Alvorlig feil | - Feil som fører til at funksjoner som ikke virker som beskrevet i avtalen og som det er tids- og ressurskrevende å omgå.  - Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan benytte funksjoner som ut fra en objektiv vurdering er viktige for Kunden. |
| **C** | Mindre alvorlig feil | - Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som Kunden relativt lett kan omgå.  - Dokumentasjonen er mangelfull eller upresis. |

**Varighet godkjenningsprøven**

Kunden skal undersøke tjenesten i en periode på 4 (fire) måneder fra første virkedag etter at Leverandøren har sendt leveransemelding til Kunden (godkjenningsprøven).  
Dersom disse fire månedene faller i periode med ferieavviklinger og høytider vil denne perioden utvides tilsvarende.

## Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

Videreutvikling av skal avtales i hvert enkelt tilfelle.  
Mindre utvikling skal gjøres i henhold til timesatsene sett i bilag 6.  
For større utviklinger skal det inngår en egen avtale med SSA-O som avtalemal.

Videreutviklingen skal testes og godkjennes.

# Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

## Avtalens punkt 2.1

Leverandøren bes beskrive sin standard SLA.  
SLA’en skal minimum inneholde, men ikke begrenset til, følgende:

* Garantert oppetid
* Kompensasjon knyttet til redusert oppetid inkludert måleperioden
* Kontaktpunkter for henvendelser (e-post, chat, telefon mm.). Med dette både 1. linje, 2. linje, 3. linje, teknisk og så videre.
* Åpningstider for henvendelser
* Forskjellige nivåer av serviceavtaler dersom leverandøren har det
* Svartider for henvendelser.
* Kompensasjon ved lang svartid på henvendelser
* Rutiner ved innmelding av A-, B- og C-feil.
* Rettetid for A-, B- og C-feil, med eventuelle forbehold.

# Bilag 5: Administrative bestemmelser

## Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter

[Eventuell tekst]

Leverandør skal her oppgi siner representanter for denne avtalen med ansvarsområde og kontakt informasjon. Det skal også leveres CV på oppgitt personell.

For Leverandør:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Navn** | **E-post** | **Telefon** | **Ansvarsområde** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Leverandør sine representanter kan byttes ut med 2 måneders varsel.  
Ny representant skal ha minst like god kompetanse og erfaring som personen som erstattes og må godkjennes av Kunde. Kunde kan ikke motsette seg bytte uten gyldig grunn.

For Kunde:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Navn** | **E-post** | **Telefon** | **Ansvarsområde** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

## Avtalens punkt 5.1 Varighet

Avtalen trer i kraft den dato den er undertegnet av partene.

Dersom ikke annen varighet er avtalt i bilag 5, gjelder avtalen i 4 (fire) år regnet fra leveringsdag. Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen med mindre den sies opp Kunden med 3 (tre) måneders varsel før fornyelsestidspunktet. Leverandøren kan si opp avtalen med 12 (tolv) måneders varsel før fornyelsestidspunktet.

## Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

Eventuelle underleverandører leverandøren vil benytte seg av skal fremkomme her inkludert hvilke deler av leveransen underleverandøren vil benyttes til

## Avtalens punkt 11.4 Skriftlighet

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden ønsker at varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis på en annen måte enn til den elektroniske adressen som er oppgitt på avtalens forside, skal dette fremkomme her.

# Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser

## Avtalens punkt 3.4. Dokumentasjon og opplæring

Dokumentasjon og opplæring i forbindelsen med implementasjonen prises under implementasjonen.

Opplæring etter implementasjonen oppgis i egen fane

## Avtalens punkt 3.5 Oppgradering av tjenesten etter Leveringsdag

Oppgradering av tjenesten skal være inkludert i tjenesteavgiften

## 

## Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

Prising av ytterligere utvikling skal følge de premisser satt i bilag 3

## Avtalens punkt 4.1 Vederlag

Alle priser og vederlag skal oppgis i vedlegget «Prismatrise».

Etter informasjon fra markedet er det litt forskjellig hvordan de forskjellige leverandørene priser sin tjeneste. Noen leverandører baserer seg på antall innbyggere i kommunen, andre på antall brukere i løsningen.

Kommunen har ca. 48.000 innbyggere, og vil ha cirka 2.000 brukere i løsningen.  
Oppgi har på hvilket grunnlag deres tjenesteavgift baserer seg på:

## Avtalens punkt 4.2 Faktureringstidspunkt og betalingsbetingelser

**Fakturakvalitet:**

Faktura til den enkelte Kunde må som standard vise:

- navn på virksomhet

- varelinjer med detaljert spesifikasjon

- sum kostnader totalt inkl mva

- Tjenestedato- og periode

**EHF:**

Vederlag faktureres etterskuddsvis per bestilling.

Betaling skal skje etter faktura per 30 (tretti) kalenderdager. Leverandørens fakturaer skal spesifiseres og dokumenteres slik at oppdragsgiver enkelt kan kontrollere fakturaen i forhold til det avtalte vederlag.

Leverandør skal sende faktura, kreditnotaer og purringer i EHF-format.

Leverandør må selv bære eventuelle kostnader som leveranse av EHF-faktura måtte medføre for denne.

## Avtalens punkt 5.3 Partenes plikter i avslutningsperioden

Oppgis i prismatrisen

## Avtalens punkt 8 Rekonstruksjon av data

Oppgis i prismatrisen

# Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten

## Avtalens punkt 1.3 Tolkning – rangordning

[Eventuell tekst]

|  |  |
| --- | --- |
| **Henvisning til avtalens punkt og evt. avsnitt** | **Erstattes med** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

## Avtalens punkt 1.4 Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

[Eventuell tekst]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Endringsnummer** | **Beskrivelse av endringen samt eventuell vederlagsjustering og justering av tidsplan** | **Ikraftsettelsesdato** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser

## Avtalens punkt 2.2 Leverandørens ansvar for tredjepartsleveranser

[Eventuell tekst]