

# Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon (krav til vedlikeholdstjenesten)

## 1 Innledning og bakgrunn

Dette bilaget beskriver de krav Kunden stiller til vedlikehold av ny EPJ-løsning som Leverandøren har tilbudt Kunden som del av Kjøpsavtalen (SSA-K).

## 2 Avtalens formål

Kunden ønsker å inngå en avtale om vedlikeholdstjenester som omfatter vedlikehold, support og brukerstøtte knyttet til ny EPJ-løsning. SSA-V Vedlikeholdsavtalen legges til grunn for inngåelse av avtale. Avtalen sikrer at Kunden har tilgang på et brukerstøtte- og supportapparat som kan håndtere innmelding, oppfølging og retting av feil i løsningen og bistå kunden med spørsmål relatert til bruk av løsningen.

Målbildet for vedlikeholdstjenesten er videre å sikre:

- At EPJ-løsningen utvikler seg i takt med kundens ønsker og behov og at den tilpasses endringer i krav fra myndigheter, eksterne aktører samt interne og eksterne programvarer som løsningen samvirker med.
- At EPJ-løsningen til enhver tid er oppdatert etter Normens krav til sikkerhet
- At EPJ-løsningen har en positiv utvikling med tanke på ytelse, brukervennlighet og arbeidsproessorientering.

## 3 Omfanget av vedlikeholdstjenesten

Vedlikeholdstjenesten skal omfatte:

- Rask og effektiv korrigerende av innrapporterte feil (korrektivt vedlikehold)
- Endringer for å møte endrede krav til programvaren og/eller systemer programvaren samvirker med (adaptivt vedlikehold)
- Endringer for å bedre eksempelvis ytelse, brukervennlighet, funksjonalitet etc. (perfektivt vedlikehold)

Leverandør skal fylle inn standard for tjenestenivå for vedlikeholdstjenesten med tilhørende standardiserte kompensasjoner og bøter i bilag 5.

Øvrige krav til support og brukerstøtte i vedlikeholdstjenesten er angitt i bilag 1A under SSA-K.

Krav til samhandling skal fremgå av bilag 6.

#### 4 Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte

Leverandøren skal beskrive sin brukerstøttetjeneste i bilag 6.

#### 5 Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettelser mv.

Kundens driftsleverandør skal normalt installere programrettelser med mindre driftsleverandøren ber om bistand til dette fra Leverandør. Slik bistand skal være dekket av vedlikeholdsvederlaget med mindre det er priset særskilt i bilag 7.

#### 6 Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjoner

Dersom leverandøren i løpet av avtaleperioden lanserer ny programvare eller løsning som sitt hovedprodukt for EPJ til kommunesektoren, skal kunden få mulighet til å konvertere til denne løsningen på like eller bedre økonomiske vilkår som ved tilbudt løsning. Konverteringen skal da være kostnadsfri for kunden og inkludere migrering av relevante data. Dette gjelder også ved endring av driftsmodell, f. eks. skyløsning.

#### 7 Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger

Dersom leverandør behandler personopplysninger på vegne av kunden, skal partene inngå databehandleravtale. Kundens foretrukne mal for databehandleravtale skal som utgangspunkt benyttes. Dersom leverandør ikke aksepterer å benytte kundens foretrukne mal, skal leverandør overlevere forslag til mal og benytte kundens sjekkliste for å dokumentere at denne er dekkende for Datatilsynets krav til innhold i databehandleravtale.

#### 8 Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter

Leverandør fyller inn kolonnene for "Leverandørs representanter" i Bilag 6 Administrative bestemmelser under kapittel 1 Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter.