

# Driftstjeneste for Sykehusinnkjøp

## Leveransebeskrivelse Fase 1

HNIKT prosjektnummer 130113

Dato: 20.04.17  
UTKAST

## **Forord**

Dokumentet beskriver leveransen "Driftstjenester for Sykehusinnkjøp".

Beskrivelsen er overordnet, men skal være presis nok til at etableringsprosjekt for leveransen kan detaljplanlegges og beskrives i prosjektplan og styringsdokument.

Videre danner dokumentet utgangspunkt for avtaler basert på Statens Standardavtaler - Driftsavtalen (SSA-D), med tilhørende vedlegg. Spesifikt vil vedlegg som "Leverandørens løsningsspesifikasjon" og "Prosjekt- og framdriftsplan for etableringsfasen" utarbeides med foreliggende dokument som viktig premiss.

# Innholdsfortegnelse

Forord .....	2
Ordliste/forkortelse .....	6
Sammendrag.....	7
1. Innledning.....	8
1.1 Bakgrunn.....	8
1.2 Målsetting.....	8
1.3 Partene .....	8
1.3.1 Sykehusinnkjøp HF .....	8
1.3.2 Helse Nord IKT HF .....	8
1.4 Om leveransebeskrivelsen .....	9
1.4.1 Endringer i leveransebeskrivelsen.....	9
2. Rammebetingelser.....	10
2.1 Leveranse kvalitet.....	10
2.1.1 Faser .....	10
2.1.2 Testing.....	10
2.1.3 Scope Fase 1 .....	10
2.2 Tidsrammer, etablering.....	11
2.3 Kostnadsbilde.....	11
2.4 Avtaler .....	12
2.5 Utenfor Driftstjenesten .....	12
2.5.1 Skrivere .....	13
2.5.2 Avtaler mht eksterne systemer.....	13
2.5.3 Avtaler mht internett på lokasjonene .....	13
2.5.4 Etablering av lokalt nettverk (LAN) og brannmur på lokasjonene.....	13
2.5.5 Konsekvenser for framdrift i etablering av Driftstjenesten .....	14
2.5.6 Bistand fra HNIKT .....	14
3. Tjenestebeskrivelse .....	15
3.1 Oversikt.....	15
3.2 Beskrivelse av tjenestene.....	15
3.2.1 Applikasjonsdrift.....	15
3.2.2 Leie av maskinvare .....	15
3.2.3 Forvaltning av klientoppsett på PC .....	15

3.2.4	Skriverløsninger for sikker utskrift .....	16
3.2.5	Forvaltning av brukere .....	16
3.2.6	Forvaltning av lisenser.....	16
3.2.7	Sikkerhetsløsninger.....	16
3.2.8	Mobilt kontor .....	16
3.2.9	Brukerstøtte .....	16
3.2.10	Support on-site.....	16
3.2.11	Opplæringsmateriell .....	17
3.2.12	Sak/arkiv (ePhorte) .....	17
3.3	Underleverandører.....	17
3.4	Rådgivning og konsulenttenester.....	17
4.	Etablering av tjenestene.....	18
4.1	Konsept og planleggingsfase .....	18
4.2	Etableringsfasen, overordnet.....	18
4.3	Hovedmomenter i etableringsprosjektet .....	19
4.3.1	Etablering av infrastruktur hos HNIKT .....	19
4.3.2	Etablering av internett og LAN på SHIs lokasjoner.....	19
4.3.3	Bestilling av PCer og lisenser.....	19
4.3.4	Klargjøring av PCer med programvare .....	19
4.3.5	Etablering av skriverløsning.....	19
4.3.6	Brukertesting.....	19
4.3.7	Innfasing, Fase 1 (hovedkontoret) .....	19
4.3.8	Etablering av ePhorte .....	20
4.3.9	Avtaler .....	20
4.3.10	Innfasingsplan .....	20
4.4	Premisser før brukertesting kan gjøres .....	20
4.5	Leveranse, oppsummert.....	20
5.	Prosjektgjennomføring, etablering.....	21
5.1	Prosjektorganisering.....	21
5.2	PRHI-modellen.....	21
5.2.1	Gjennomføringsfasen iht PRHI.....	22
6.	Referanser.....	23
	Appendix 1 – Programvare (applikasjoner) som omfattes av Driftstjenesten, Fase 1.....	24

Appendix 2 – Leie av maskinvare.....	25
Appendix 3 - Skriverløsning.....	26
Appendix 4 – Lokasjoner Sykehusinnkjøp.....	27

## Ordliste/forkortelse

**SHI** – Sykehusinnkjøp HF (Kunden)

**HNIKT** – Helse Nord IKT HF (Leverandøren)

**Partene** – SHI og HNIKT

**Driftsavtalen** - Det komplette avtaleverket mellom Sykehusinnkjøp og Helse Nord IKT.

**Driftsavtalen SSA-D** - Statens Standardavtale for driftstjenester. Kan være en del av «Driftsavtalen».

**SLA (service level agreement)** – Avtale om kvalitets- eller ytelsesnivå for tjenester.

**Driftstjenesten** – Den komplette leveransen fra HNIKT til SHI. Defineres entydig gjennom SSA-D, og på overordnet nivå gjennom Leveransebeskrivelsen.

**Tjenester** – de tjenestekomponentene eller enkelttjenestene som Driftstjenesten består av. Beskrives i Leveransebeskrivelsen og i vedlegg til SSA-D.

**Tredjepartsleverandør (tredjepart)** – En sideordnet virksomhet som leverer nødvendige komponenter til Driftstjenesten gjennom et avtaleforhold (f.eks. et regionalt HF).

**Underleverandør** – En underordnet virksomhet som leverer komponenter til Driftstjenesten. Avtaleparten (enten SHI eller HNIKT) er ansvarlig for kvalitet og leveranse.

**Kravspesifikasjonen** – Kundens kravspesifikasjon. Grunnlag og referanse for spesifikasjon av løsninger i Driftstjenesten.

**Leverandørens løsningsspesifikasjon** – Måten HNIKT møter Kundens kravspesifikasjon gjennom løsninger og konkrete tjenester.

**Etableringsprosjekt** – Prosjekt for etablering av Driftstjenesten.

**Fase 1** – Rammene (scope, tid, kostnad) for den delen av Driftstjenesten som leveres gjennom etableringsprosjektet.

**Leveransebeskrivelse** – Dette dokumentet, som beskriver Driftstjenesten, etablering av denne, rammebetingelser, mv på en overordnet måte.

## Sammendrag

Sykehusinnkjøp har strategisk og operativt ansvar for innkjøp i spesialisthelsetjenesten. HNIKT har ansvaret for sentral drift og forvaltning av felles IKT-systemer for alle sykehusene i Helse Nord, og betjener 18 000 IKT-brukere 24 timer i døgnet, sju dager i uka.

Helse Nord IKT er valgt som leverandør av IKT-driftstjenester for Sykehusinnkjøp. Tjenestene har vært under utredning en periode, og partene er nå i ferd med å gå inn i etableringsfasen, der teknisk infrastruktur og tjenester skal etableres og testes for Sykehusinnkjøps brukere, og der avtaleverk skal etableres.

Sykehusinnkjøp er en krevende kunde ved at organisasjonen er sterkt distribuert, nyopprettet og har store krav til sikkerhet og funksjonalitet. For Helse Nord IKT som profesjonell aktør innen IT-drift og support innebærer dette oppdraget et krav om å strekke seg ytterligere ift organisasjonens kompetanse og tjenestespekter.

Gjennom et godt planlagt etableringsprosjekt for den nye Driftstjenesten, vil det være mulig å etablere tjenester med god kvalitet som kan skaleres og videreutvikles i nye faser. Etableringsprosjektet er et samarbeidsprosjekt der partene – hver for seg, og sammen – har ansvar for viktige milepæler.

Leveransebeskrivelsen er et felles og omforent dokument som på overordnet nivå definerer og legger føringer for leveransens og gjennomføringsfasens rammebetingelser som scope, tidsmessige premisser og kostnadsbilde.

# 1. Innledning

## 1.1 Bakgrunn

Sykehusinnkjøp HF er etablert med nasjonalt ansvar for innkjøp til spesialisthelsetjenesten. Digital infrastruktur og programvare skal i størst mulig grad samles i en felles løsning med Helse Nord IKT som leverandør.

## 1.2 Målsetting

Driftstjenesten skal bidra til effektive forretningsprosesser hos Sykehusinnkjøp.

Målene er at Driftstjenesten skal

- Dekke Sykehusinnkjøps behov for moderne og framtidsrettede IKT-løsninger
- Basere seg på Helse Nord IKTs eksisterende kompetanse og fortrinn, og dermed kunne tilbys til konkurransedyktige betingelser

## 1.3 Partene

### 1.3.1 Sykehusinnkjøp HF

Sykehusinnkjøp har strategisk og operativt ansvar for innkjøp i spesialisthelsetjenesten. Sykehusinnkjøp skal ha sentral styring og desentralisert struktur. Foretaket skal delta aktivt i internasjonale nettverk og søke deltagelse i internasjonale allianser for å framme økt samordning av innkjøp på internasjonalt nivå. Innkjøpstjenesten skal være profesjonell, spesialisert og tilgjengelig for kundene. Helseforetaket skal sørge for at anskaffelsene skjer på korrekt og samfunnsansvarlig måte, og skal være en pådriver for etisk handel og miljøvennlige innkjøp. Innovasjon skal fremmes og det skal tilrettelegges for bruk av nye innovative løsninger i spesialisthelsetjenesten.

### 1.3.2 Helse Nord IKT HF

Helse Nord IKT leverer framtidsrettede teknologiske løsninger og tjenester til sykehusene i Nordland, Troms og Finnmark. HNIKT har ansvaret for sentral drift og forvaltning av felles IKT-systemer for alle sykehusene i Helse Nord, og betjener 18 000 IKT-brukere 24 timer i døgnet, sju dager i uka.

For at helsepersonell skal kunne fokusere på pasientbehandling, er en av hovedoppgavene til Helse Nord IKT å sørge for at sykehusene har de beste IKT-verktøyene. HNIKT skal understøtte helseforetakenes behov for IKT-tjenester både når det gjelder løpende drift, forvaltning, innovasjon og utvikling.



Helse Nord IKTs mål er å være effektiv og innovativ, og har følgende visjon: helse og IKT smelter sammen. Verdiene til HNIKT er kvalitet, trygghet og respekt.

## **1.4 Om leveransebeskrivelsen**

Dokumentet gir en omforent beskrivelse av innholdet i Driftstjenesten, rammebetingelser for etablering av tjenesten og overordnede betingelser for driftsfasen.

Leveransebeskrivelsen er partenes felles referansepunkt for etablering av Driftstjenesten og utforming av avtaler.

Utgangspunktet for dokumentet er foilsettet *Driftstjeneste for Sykehusinnkjøp – Leveransebeskrivelse* (04.04.17). Foilsettet er gjennomgått i møte mellom partene, og gir en overordnet beskrivelse av driftstjenestene Helse Nord IKT skal levere til Sykehusinnkjøp.

Avtale mellom partene vil være basert på SSA-D med tilhørende vedlegg. Dokumentet gir vesentlige føringer ved utforming av vedlegg til driftsavtalen.

Dokumentet definerer rammene (scope, tid, ressurser) for planlegging og gjennomføring av samarbeidsprosjekt for etablering av driftstjenesten.

### **1.4.1 Endringer i leveransebeskrivelsen**

Når leveransebeskrivelsen foreligger i endelig versjon vil endringer måtte godkjennes av begge parter og inntas i endringsloggen.

## 2. Rammebetingelser

I dette kapitlet defineres scope, tidsrammer og kostnadsbilde for Driftstjenesten. På denne bakgrunn kan etableringsprosjekt og avtaleverk utformes

### 2.1 Leveransekvallitet

Alle tjenester leveres ferdig testet. Ytelsesnivå reguleres i SLA.

#### 2.1.1 Faser

Driftstjenesten vil bli levert i faser. Dette dokumentet omhandler i det vesentlige Fase 1, og, i den grad det er hensiktsmessig, avgrensninger mot senere faser.

#### 2.1.2 Testing

Driftstjenesten leveres iht et testregime som defineres i prosjektplan og avtaleverk. Aller deler av Driftstjenesten skal etter teknisk testing utført av HNIKT, gjennom brukertesting etter et opplegg designet av HNIKT, og som partene er enige om. Avtaleverket kan dessuten definere nærmere betingelser for akseptansetesting. Kompetansmiljøet for testing hos HNIKT deltar i oppsett og gjennomføring av testprosedyrer.

#### 2.1.3 Scope Fase 1

Følgende tjenestekomponenter inngår i Driftstjenesten, Fase 1:

Tjenester	Kommentar
Applikasjonsdrift	Installasjon, konfigurering, oppdatering, mv av alle applikasjoner som inngår i Driftstjenesten, jfr Appendix 1.
Leie av maskinvare	Alle PCer i Driftstjenesten leies fra HNIKT. I utgangspunktet gjelder dette laptop-modeller fra en definert liste, jfr Appendix 2.
Skriverløsninger for sikker utskrift	Skriverløsninger skal støtte sikker utskrift. Til dette benyttes skyløsninger (SaaS), jfr Appendix 3. Maskinvare for skriverløsninger inngår ikke i Driftstjenesten.
Forvaltning av brukere	All forvaltning av brukere gjøres av HNIKT, herunder oppretting, sletting, tilgangsstyring, mv.
Forvaltning av lisenser	Lisenser forvaltes som del av Driftsavtalen. HNIKT sørger for at det finnes gyldige lisenser for alle applikasjoner og løsninger i Driftstjenesten (jfr også Appendix 2).
Sikkerhetsløsninger	Tilgangskontroll, antivirus, backup, sikkerhet i driftscenter hos HNIKT. SHI har ansvar for at det gjøres nødvendige ROS-analyser, og angi evt føringer for Driftstjenesten.
Mobilt kontor	Driftstjenestene skal være tilgjengelige mobilt.
Brukerstøtte	HNIKT er single-point-of-contact, og yter brukerstøtte på alle deler av Driftstjenesten. Preferert kanal vil være web, men support-tlf kan benyttes.
Support on-site	Support på lokasjonene gjøres i hovedsak gjennom underleverandører. Regulering og prosedyrer for slik support defineres av avtaleverket.

Opplæringsmateriell	Grunnleggende materiell for å komme i gang med de ulike deler av Driftstjenesten.
Sak/arkiv (ePhorte)	*Avklares i løpet av etableringsfasen om ePhorte skal inngå i Fase 1, og evt hvordan. Driftes og evt hostes av underleverandør Evry iht avtale.

*Tabell 1 Leveransens scope i Fase 1*

## 2.2 Tidsrammer, etablering

Tidsrammer i etableringsfasen kan antydes som følger:

Milepæl	Dato*	Ansvar	Kommentar
Leveransebeskrivelse	Q2	Begge	Viktig grunnlag for videre prosjektplanlegging, og for bilag i SSA-D
SSA-D utkast godkjent av partene	Q2	Begge	Endelig avtale kan inngås Q3
Teknisk plattform HNIKT etablert	Q2 (30.06.17)	HNIKT	Servere, infrastruktur, nettverk, etc
Infrastruktur Fase 1 klar og testet	Q2 (30.06.17)	Sykehusinnkjøp	Gjelder internett og LAN på SHI-lokasjoner. Bistand fra HNIKT iht egne avtaler
Testgruppe SHI klar	Q3 (15.08.17)	Sykehusinnkjøp	En gruppe ansatte ved hovedkontor, Vadsø.
Brukertesting for Driftstjenesten gjennomført	Q3 (08.09.17)	Begge	Gjelder hovedkontor, Vadsø. HNIKT utarbeider testopplegg
Utrulling Driftstjenester ved hovedkontor starter	Q3 (18.09.17)	HNIKT	Første lokasjon
Innfasing Driftstjenester øvrige lokasjoner starter	Q4	HNIKT	Forutsetter at infrastruktur er på plass. Brukertesting gjennomføres i den grad det anses hensiktsmessig.
Akseptansetest Driftstjenester Fase 1 ferdig	Q4	Begge	Iht avtale

*Tabell 2 Milepæler for etablering av Driftstjenesten (Fase 1)*

## 2.3 Kostnadsbilde

Driftstjenestens kostnader kan antydes som følger:

Tjenestekomponent	Kostnad	Kommentar
Leie av PCer	10.000/PC (Periodiseres over 3 år)	Varyerer med modell Modellutvalg vil framgå av bilag til SSA-D

Brukere	12-18.000/bruker/år	Akonto-fakturering
Lisenser	Applikasjons- og brukeravhengig	Forvaltes av HNIKT som del av driftsavtalen, men eies av Sykehusinnkjøp
Etablering av tjenestene*	Avhengig av leveransespesifikasjonen	Prosjektkostnad HNIKT Belastes Sykehusinnkjøp over 48 måneder
Rådgivning/Konsulenttjenester	895/time	Bestilles av Sykehusinnkjøp

*Tabell 3 Kostnadsbilde for Driftstjenesten*

*\* En tentativ ramme er formidlet fra prosjekteier til SHI i epost 28.03.17*

Komplett leveransebeskrivelse, kravspesifikasjon og prosjektplan vil gi grunnlag for nøyaktig kostnadsbilde som kan inntas i avtale.

## 2.4 Avtaler

Det inngås egen avtale for drift av tjenestene, der en benytter SSA-D. Følgende bilag er typisk inkludert:

- Kundens kravspesifikasjon
- Leverandørens løsningsspesifikasjon
- Beskrivelse av det som skal driftes
- Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen
- Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner
- Samlet pris og prisbestemmelser
- Endringer i den generelle avtaleteksten
- Endringer av driftstjenesten etter avtaleinngåelsen
- Standardvilkår for tredjepartsleveranser

Det er både kundens og leverandørens ansvar at dette bilagssettet tilfredsstiller nødvendige krav til form, omfang og presisjon.

Avtaletekstene vil ha forrang framfor annen kommunikasjon, inkludert denne leveransebeskrivelsen.

## 2.5 Utenfor Driftstjenesten

En del elementer av teknisk og administrativ art er definert utenfor Driftstjenesten. Endringer ift dette vil være å betrakte som endringer i scope for Driftstjenesten og

tilhørende etableringsprosjekt, og vil kunne medføre endringer i tidsplan og/eller kostnadsbilde.

### **2.5.1 Skrivere**

Anskaffelse, oppsett, nettilkobling, drift mv. av skrivere inngår ikke i Driftstjenesten, Fase 1. Dette vil være SHIs ansvar. Programvareløsning for sikker utskrift inngår i Driftstjenesten.

### **2.5.2 Avtaler mht eksterne systemer**

For å ha fortsatt tilgang til systemer (for eksempel KAV, ERP, arkiv) i avgivende regioner/organisasjoner må det inngås avtaler mellom Sykehusinnkjøp HF og de regionale helseforetakene. Sykehusinnkjøp må forvente en proaktiv rolle ift etablering av slike avtaler.

Avtalene må inkludere to dimensjoner

1. Rettigheter til tilgang (administrativ regulering)
2. Tilrettelegging og beskrivelse av tekniske grensesnitt (teknisk regulering)

For at HNIKT skal kunne tilrettelegge for tilgang fra Driftstjenesten til eksterne systemer som omtalt i dette avsnittet, må det finnes tekniske grensesnitt som definerer hvordan tilgangen skal skje, og som også entydig definerer grensene for ansvar mellom Driftstjenesten og de eksterne systemene.

Tilgang til eksterne systemer som omtalt her, er iht denne leveransebeskrivelsen ikke en del av Fase 1.

### **2.5.3 Avtaler mht internett på lokasjonene**

De lokasjoner som ikke har hensiktsmessig internett-tilgang vil måtte etablere dette. Avtaler mellom SHI og leverandører for installasjon, testing og drift av internett-tilkobling må inngås, og er ikke en del av Driftstjenesten.

I den grad hensiktsmessig internett-tilkobling krever avtaler eller annen godkjenning fra tredjeparter (for eksempel utleier/byggeier), er det SHIs ansvar å etablere slike avtaler.

### **2.5.4 Etablering av lokalt nettverk (LAN) og brannmur på lokasjonene**

Et LAN bak brannmur må etableres på lokasjoner som skal ha funksjonalitet for sikker utskrift. Etablering, testing, drift mv av LAN og brannmur er ikke en del av Driftstjenesten.

I den grad hensiktsmessig nettverks infrastruktur på lokasjonene krever avtaler eller annen godkjenning fra tredjeparter (for eksempel utleier/byggeier), er det SHIs ansvar å etablere slike avtaler.

### **2.5.5 Konsekvenser for framdrift i etablering av Driftstjenesten**

Alle momentene omtalt i avsnittene 2.5.1 til 2.5.4 kan påvirke framdriften i etablering av Driftstjenesten. Prosjektplan og avtaleverk vil regulere dette nærmere, men generelt vil forsinkelser knyttet til disse momentene medføre forsinkelser for brukertesting, innfasing og akseptansetesting.

### **2.5.6 Bistand fra HNIKT**

I den grad det er hensiktsmessig og ønskelig kan HNIKT bistå SHI ift nevnte momenter. Dette må skje iht egne avtaler, evt som tillegg til Driftsavtalen. HNIKT vil da bistå med relevant kompetanse, men vil ikke kunne være garantist for redusert framdrift knyttet til disse momentene. Bistand forutsetter at HNIKT har kapasitet på relevant kompetanse i aktuell periode.

## 3. Tjenestebeskrivelse

Driftstjenestens ulike deler beskrives nedenfor.

### 3.1 Oversikt

- Helse Nord IKT skal levere drift av infrastruktur og programvare til Sykehusinnkjøp gjennom definerte tjenester
- Brukerstøtte (servicedesk) hos Helse Nord IKT skal være single-point-of-contact (SPOC) for Sykehusinnkjøp

Driftstjenesten, Fase 1 utgjøres av:

1. Applikasjonsdrift
2. Leie av maskinvare
3. Forvaltning av klientoppsett på PC
4. Skriverløsninger for sikker utskrift
5. Forvaltning av brukere
6. Forvaltning av lisenser
7. Sikkerhetsløsninger
8. Mobilt kontor
9. Brukerstøtte
10. Support on-site
11. Opplæringsmateriell
12. Sak/arkiv (ePhorte)

### 3.2 Beskrivelse av tjenestene

#### 3.2.1 Applikasjonsdrift

##### 3.2.1.1 Kontorstøtte

Kontorstøtte leveres gjennom Microsoft Office 365.

Hvilke lisenser som inngår i Fase 1 defineres i Kravspesifikasjonen.

#### 3.2.2 Leie av maskinvare

Tjenesten omfatter leie av bærbare PCer.

Hvilke modeller som til enhver tid omfattes av avtalen framgår av tillegg til driftsavtalen. Utvalget av modeller følger HNIKTs modellprogram.

Kravspesifikasjonen definerer hvilken modeller som leveres i Fase 1.

#### 3.2.3 Forvaltning av klientoppsett på PC

PCer som er leid gjennom driftsavtalen forvaltes som del av driftstjenesten. Dette innebærer at all programvare installeres, konfigureres og vedlikeholdes.

I tillegg til oppsett av maskinvare før bruk, gjøres det forvaltning over nett i tråd med nødvendige driftsrutiner.

#### **3.2.4 Skriverløsninger for sikker utskrift**

Tjenesten inkluderer løsning for sikker utskrift. Dette betyr at utskrift utløses av brukeren ved skriver, og at utskrift på tvers av organisasjonen skal være mulig.

Sikker utskrift baserer seg på tredjeparts løsninger, som installeres og forvaltes av HNIKT. Kravspesifikasjonen definerer hvilken tredjepartsløsning som tjenesten skal benytte.

Maskinvare for skriverløsning er ikke inkludert i driftstjenesten, og er Sykehusinnkjøps ansvar.

#### **3.2.5 Forvaltning av brukere**

Brukere av tjenestene administreres som del driftstjenesten. Dette inkluderer oppretting, sletting, tilgangsstyring, mv.

#### **3.2.6 Forvaltning av lisenser**

Leverandør forvalter lisensavtaler fra tredjepartsleverandører for programvare som inngår i driftstjenesten.

Hvilke lisensavtaler som inngår i Fase 1 spesifiseres i Kravspesifikasjonen.

Driftsavtalen beskriver ansvarsforhold ved endringer i lisensavtaler fra tredjeparter. Generelt vil Kunden ha ansvar ved slike endringer.

#### **3.2.7 Sikkerhetsløsninger**

Driftstjenesten leveres med moderne sikkerhetsløsninger og sikkerhetsmekanismer, i tråd med beste praksis. Dette omfatter antivirus, backup, tilgangskontroll, mv.

Konfigurering av tjenester skal ta hensyn til risiko- og sikkerhetsanalyser i den grad dette er mulig og hensiktsmessig. ROS-analyser må utføres av SHI.

#### **3.2.8 Mobilt kontor**

Det skal være mulig å benytte Driftstjenesten på en sikker måte også utenfor kontorlokasjonene til SHI. Forutsetter at bruker har nettverkstilknytning for å kunne bruke alle deler av Driftstjenesten.

#### **3.2.9 Brukerstøtte**

HNIKT er single-point-of-contact for alle deler av Driftstjenesten. Brukerstøtte ytes via web og telefon. Brukerstøtte er tilgjengelig mandag – fredag kl 08:00 – 15:30.

#### **3.2.10 Support on-site**

Support på lokasjonene ytes i samarbeid med underleverandører, og prosedyre og betingelser beskrives nærmere i Driftsavtalen.



### **3.2.11 Opplæringsmateriell**

Leverandøren utarbeider opplæringsmateriell for innføring i driftstjenesten. Dette vil være materiell som gjør det mulig å komme i gang med de ulike delene av tjenesten. Mer omfattende opplæring eller kursing må Kunden eventuelt kjøpe utenfor Driftstjenesten.

### **3.2.12 Sak/arkiv (ePhorte)**

Avklares i etableringsfasen.

## **3.3 Underleverandører**

Leverandøren benytter underleverandører i den utstrekning HNIKT finner det nødvendig og hensiktsmessig. Det er HNIKTs ansvar at bruk av underleverandører ikke kommer i konflikt med Driftsavtalen eller på annen måte påvirker Kunden negativt.

## **3.4 Rådgivning og konsulenttjenester**

HNIKT tilbyr rådgivning og konsulenttjenester innen alle relevante områder ved behov. Rådgivning bestilles etter nærmere prosedyrer angitt i Driftsavtalen.

## 4. Etablering av tjenestene

Driftstjenesten etableres gjennom et samarbeidsprosjekt.

### 4.1 Konsept og planleggingsfase

Det er gjennomført konsept- og utredningsfase i prosjektet, der viktige forutsetninger for Driftstjenesten er utredet og tekniske løsninger er beskrevet.

Fra Helse Nord IKT har det deltatt sterk teknisk og IKT-faglig kompetanse fra ulike nøkkelområder, herunder:

AD – Raymond Hansen

Exchange – Christoffer Sverresvold

Klient – Pål Kristiansen

Skriverløsninger – Bengt Willy Siiri

HPSM – Sveinung Fylkesnes

ROS – Sverre Hansen, Jostein Trollvik

ePhorte – Jostein Trollvik

Dette arbeidet har lagt et avgjørende grunnlag for å kunne etablere en god driftstjeneste.

Fra Sykehusinnkjøp har bl.a. Dan Lund (teknisk) og Silje Jakola-Fjeld (administrativt) bidratt med viktige avklaringer.

### 4.2 Etableringsfasen<sup>1</sup>, overordnet

Etableringsfasen vil være et samarbeidsprosjekt mellom HNIKT og Sykehusinnkjøp.

Prosjektet bemannes med ressurser fra

- Helse Nord IKT
  - Prosjektledelse, teknologi, testopplegg, mv
- Sykehusinnkjøp
  - Kravstilling, testing, infrastruktur på lokasjoner, mv
- Innleide ressurser i den grad det er hensiktsmessig

Prosjektomfanget i etableringsfasen defineres på bakgrunn av leveransebeskrivelsen, samt nødvendige avklaringer av teknisk og administrativ art. Prosjektomfanget vil framgå av prosjektplan<sup>2</sup> som vedlegg til avtaleverk.

---

<sup>1</sup> I PRHI-modellen kalles denne fasen "Gjennomføringsfasen".

<sup>2</sup> Prosjektplan (Faseplan) for gjennomføringsfasen er et grunnlag for styring av prosjektet iht PRHI.

### **4.3 Hovedmomenter i etableringsprosjektet**

Prosjektplanen vil beskrive momentene i nærmere detaljer.

#### **4.3.1 Etablering av infrastruktur hos HNIKT**

Det installeres nødvendige servere i HNIKTs driftssenter for etablering av Driftstjenesten. Nettverksinfrastruktur hos HNIKT etableres.

#### **4.3.2 Etablering av internett og LAN på SHIs lokasjoner**

Egen internett-tilgang etableres for de lokasjoner som ikke allerede har dette. Nettverk (LAN) og brannmur må også etableres på lokasjonene.

#### **4.3.3 Bestilling av PCer og lisenser**

I tråd med hva Sykehusinnkjøp har definert som sitt behov i Driftsavtalen og kravspesifikasjonen, settes maskinvare i bestilling. Nødvendige lisenser for programvare anskaffes.

#### **4.3.4 Klargjøring av PCer med programvare**

PCer tankes med nødvendig programvare, og klargjøres for utsending til Sykehusinnkjøp. I Fase 1 gjelder dette hovedkontoret, Vadsø.

#### **4.3.5 Etablering av skriverløsning**

Skriverløsning anskaffes iht Driftsavtalen, og settes opp for de lokasjonene som skal ha funksjonalitet for sikker utskrift.

#### **4.3.6 Brukertesting**

Det må gjennomføres brukertesting for alle lokasjoner. Mer omfattende for de første lokasjonene som innfases. De designes opplegg for brukertesting ved hovedkontoret, Vadsø som del av Fase 1-leveransen.

#### **4.3.7 Innfasing, Fase 1 (hovedkontoret)**

Etter brukertesting på utvalgt brukergruppe, og eventuelle endringer i Driftstjenesten som følge av testingen, starter innfasing for alle brukere hos HINAS.

Evaluering av innfasingen gir grunnlag for detaljplanlegging av videre brukertesting og innfasing mot hele organisasjonen.

#### **4.3.8 Etablering av ePhorte**

Arkivsystemet ePhorte skal ikke driftes av HNIKT, men det vil ytes førstelinje support. Det avgjøres i etableringsfasen om ePhorte skal hostes av underleverandør (Evry) eller om eksisterende installasjon ved hovedkontoret skal beholdes, og om ePhorte skal inngå i Driftstjenesten, Fase 1.

HNIKT bistår som del av Driftstjenesten ift dialog med Evry.

#### **4.3.9 Avtaler**

Parallelt med utarbeidelse av Prosjektplan mv. for etableringsfasen, utarbeides avtaleverk basert på SSA-D med nødvendige bilag. Endringer tas inn i endringsbilag ved behov.

Utkast til SSA-D med bilag bør foreligge før formell oppstart av etableringsfasen.

#### **4.3.10 Innfasingsplan**

Oversikt over Sykehusinnkjøps lokasjoner per mars 2017 finnes i Appendix 4.

Plan for innfasing etter hovedkontoret, Vadsø utarbeides i etableringsfasen og medtas som tillegg til Driftsavtalen.

### **4.4 Premisser før brukertesting kan gjøres**

- Sykehusinnkjøp har operativt ansvar for etablering av
  1. Internett-tilgang hos SHIs lokasjoner
  2. Nettverk (LAN) bak brannmur hos SHIs lokasjoner
  3. Tilgang hos RHFer
- Bistand fra Helse Nord IKT må inntas i særskilt avtale
- Premissene 1 og 2 er forutsetninger i Fase 1

### **4.5 Leveranse, oppsummert**

- Driftstjenesten leveres
  - Gjennom et etableringsprosjekt
  - Ferdig testet
    - Teknisk testing hos HNIKT
    - Brukertesting hos SHI i samarbeid med HNIKT
    - Akseptansetest iht avtale og kravspesifikasjon
  - I en fasedelt prosess
    - Fase 1: Utrulling hovedkontoret, Vadsø Q3-17

## 5. Prosjektgjennomføring, etablering

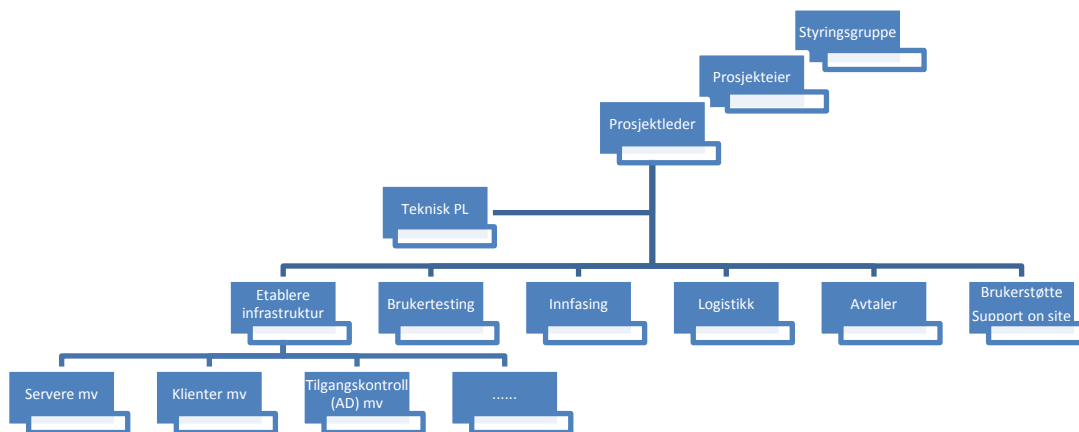
Prosjektet ledes av Helse Nord IKT, og styres formelt gjennom en styringsgruppe med representanter fra både HNIKT og Sykehusinnkjøp.

IKT-faglige ressurser fra HNIKT sørger for best-practise etablering av Driftstjenesten.

Underleverandører benyttes i den grad dette er hensiktsmessig, noe som antas å være tilfelle ift etablering av internettforbindelse og LAN på Sykehusinnkjøps lokasjoner.

### 5.1 Prosjektorganisering

Prosjektet deles inn i ulike delprosjekter for å gjøre styring og oppfølging enklere og mer effektiv. Prosjektstrukturen kan skisseres som nedenfor.



Figur 1 Prosjektorganisering, prinsipiell skisse

### 5.2 PRHI-modellen

PRHI er Helse Nord IKT sitt prosjektrammeverk. PRHI er basert på DIFIs «Prosjektveiviser» (v2.6), som er deres anbefalte prosjektmodell for gjennomføring av digitaliseringsprosjekter i offentlige virksomheter<sup>3</sup>. PRHI er videre basert på en formalistisk tilnærming hvor man har klare beslutningspunkter mellom hver fase. For hvert beslutningspunkt er det krav og anbefalinger til dokumentasjon som skal utarbeides.

<sup>3</sup> DIFIs anbefalte prosjektmodell bygger på den internasjonalt anerkjente prosjektledelsesmetoden PRINCE2® (PRojects IN Controlled Environments).

## 5.2.1 Gjennomføringsfasen iht PRHI

Formål

Levere produkter ved å gjennomføre faser i henhold til de planer og strategier som fremgår av styringsdokumentet.

**Ansvarlig:** Prosjektleder

Fasen innledes ved at prosjekteier har godkjent styringsdokument som ble utarbeidet i planleggingsfasen.

**Ledelsesprodukter inn:** [Godkjent Styringsdokument](#), [Gevinstrealiseringsplan](#), [Faseplan for gjennomføringsfase](#), [Erfaringslogg](#), [Oppdatert Prosjektbegrunnelse](#)

Det kan være en eller flere gjennomføringsfaser i et prosjekt, avhengig av type, størrelse, usikkerhet osv. Generelt er det en god regel å dele opp gjennomføringen i delfaser for å oppnå håndterbare og hyppige del-leveranser og bedre styring. Type prosjekt vil legge føringer for hvordan gjennomføringsfasen(e) ser ut. Delfasene kan brukes som alt fra forhåndsbestemte leveranser og tradisjonelle milepæler til små brukerorienterte sykluser, for eksempel basert innovasjonsmetodikk og «behov-løsning-test», eller korte og hyppige «sprinter» basert på smidig metodikk.

Hvis man for eksempel skal gjennomføre systemutvikling ved bruk av smidig utviklingsmetode, vil dette legge føringer for roller, ansvar og gjennomføringsstrategi mv. I andre typer prosjekter kan gjennomføringsfasen(e) innebære å gjennomføre anskaffelser, inngå kontrakter og utføre detaljert analyse og design.

Prosjektleder er ansvarlig for å styre gjennomføringsfasen(e) på vegne av prosjektstyret. Dette innebærer at prosjektleder skal delegere oppgaver og rapportere på fremdrift på måloppnåelse (tid, kost og kvalitet).

Prosjekteier må sikre kontinuerlig forankring i virksomhetsledelsen underveis, og prosjektbegrunnelse og gevinstrealiseringsplan må oppdateres.

I løpet av gjennomføringsfasene vil eierskap til prosjektproduktene som utvikles overføres til brukerne. Det kan være flere overleveringer i et prosjekt avhengig av hvilke produkter et prosjekt skal produsere. Det er sentralt av overlevering gis stor oppmerksomhet og planlegges nøye.

Mot slutten av hver gjennomføringsfase skal prosjektlederen sikre at prosjektstyret får tilstrekkelig informasjon slik at de kan evaluere den aktuelle fasen, og at alle produktene i fasen er ferdigstilt og godkjent. Videre skal prosjektstyret godkjenne den neste faseplanen, evaluere den oppdaterte prosjektplanen og bekrefte kontinuerlig virksomhetsmessig forankring.

Gjennomføringsfasen(e) avsluttes ved at prosjekteier godkjenner at avslutningsaktivitetene kan starte.

**Ledelsesprodukter ut:** [Faseplan for avslutningsfasen](#), [Oppdatert gevinstrealiseringsplan](#), [Oppdatert styringsdokument](#), [Oppdatert erfaringslogg](#), [Oppdatert Prosjektbegrunnelse](#)

Merk at gjennomføringsfasen iht PRHI-modellen og etableringsfasen under SSA-D er ikke identisk. I kunde-leverandør-relasjonen mellom Helse Nord IKT og Sykehusinnkjøp vil SSA-Ds modell og språkbruk ofte være mest hensiktsmessig. PRHI-modellen angir derimot metode for hvordan HNIKT gjennomfører og kvalitetssikrer leveransen under en anerkjent prosjektmodell.

## 6. Referanser

Implementerings- og teknologiplan for IKT i Sykehusinnkjøp HF

Prosjektforslag for driftskonsept for Sykehusinnkjøp HF

Teknisk løsningsbeskrivelse, HNIKT. (Løsningsforslag 130113 IKT-plattform Sykehusinnkjøp)

Driftstjeneste for Sykehusinnkjøp. Leveransebeskrivelse 4. april 2017. Foilsett presentert i møte.

## Appendix 1 – Programvare (applikasjoner) som omfattes av Driftstjenesten, Fase 1

Klient Programvare basis	Funksjon	Lisensinformasjon	Kontaktperson
Micrsoft Office 365	Officepakke (Word, PowerPoint, Excel, Skype for Business, Access)	Office 365 Plan E3	Per Christian Lindberg
Xmind	Mind maps	Gratis	
PDF Printer	Print til PDF-fil	Gratis	
Adobe Acrobat Reader	PDF-leser	Gratis	
Antivirus	Sikring av PC	Låner 80 lisenser av HNIKT	Per Christian Lindberg
KeePass	Passordhusker	Gratis	
Google Chrome	Nettleser	Inkludert i Windows	
Internet Explorer	Nettleser	Gratis	
7zip	Pakking/utpakking av filer	Gratis	
Notepad++	Text editor	Gratis	
ePhorteOutlook	ePhorte tillegg til Outlook	Sykehusinnkjøp har lisens	Dan Lund
DisplayLink USB-Dock driver	USB Dock driver	Gratis	
.Net Framework	Virtuell maskin	Gratis	
Java	Virtuell maskin	Gratis	
Silverlight	Virtuell maskin	Gratis	
PDF Split and Merge	Split og Merge PDF filer	Gratis	
Citrix klient	Kobling mot eksterne tjenester	?	HNIKT
Windows VPN klient	Kobling mot eksterne tjenester	Inkludert i Windows	
TeamViewer	Fjernsupport	Gratis	
WIN 10 Enterprise	Operativsystem	?	

Tabellen er basert på informasjon fra SHI per 160217. Alle lisenser må verifiseres av HNIKT før installasjon / pakking.

Avtaleverket vil entydig definere hvilke lisenser som til en hver tid inngår i Driftstjenesten, og hvilken pris som faktureres Kunden.



## Appendix 2 – Leie av maskinvare

I Driftstjenesten inngår leie av standard maskinvare som er anskaffet via IKT-utstyrsavtalen utarbeidet av Sykehusinnkjøp i samarbeid med helseregionene. Maskinvaren er støttet så lenge produktene er innenfor garantitid, eller 4 år på bærbart utstyr og 5 år på stasjonært utstyr, avhengig av hva som inntreffer først.

Ved bytte av preferert leverandør på avtalen vil Helse Nord IKT formidle støttede modeller så snart disse er klargjort i plattformen. Per mars 2017 er følgende maskinvaremodeller mulig å bestille:

<b><i>Bærbart</i></b>	<b><i>Nettbrett</i></b>	<b><i>Stasjonært</i></b>
HP 820 G3 Liten Bærbar	Dell Latitude 11*	HP 800 G2 Desktop/AIO*
HP 840 G3 Standard Bærbar	-	HP Z440 Arbeidsstasjon*
HP z15 G3 Kraftig Bærbar	-	HP Z640 Arbeidsstasjon*
Dell Latitude E7270 Liten Bærbar	-	Dell Optiplex 7070 Desktop*
Dell Latitude E7470 Standard Bærbar	-	Dell Optiplex 7440 AIO*
Dell Precision 7510 Kraftig Bærbar	-	Dell Precision T3610*

\* Må evt avklares nærmere.

Leiepris vil variere, og vil være regulert i avtaleverket.

## Appendix 3 - Skriverløsning

For å kunne ivareta kravet om 'pull print' og 'serverless' utskriftstjeneste så betinger det et etablert lokalt nettverk bak en brannvegg og med mulighet for administrering som da muliggjør at klientinstallasjonene på arbeidsstasjonene kan kommunisere direkte ut til skriverne. Informasjonssikkerheten til Sykehusinnkjøp HF vil kunne ivaretas ved at utskriftsjobber som er knyttet opp mot tjenesten kan løses ut når en står ved skriveren vha. en mobil app, pc-terminal ved brukerinlogging web. Der det er mulig skal en kunne åpne for 'direkte-print' for brukerne som har arbeidsplassen sin i umiddelbar nærhet til skriveren.

Utskriftsjobb blir mellomlagret i 'spooler' og transporten går over LAN/VLAN/Wi-Fi-kobling til skriver så stilles det høye krav til lokalt nettverk med sikkerhetsmekanismer (bak en brannvegg) ettersom det kan forekomme potensielt fortrolige dokumenter i omløp. Skanning til epost på multifunksjonsskrivere (MFP) kommer ved siden av løsningen og forutsetter mulighet for sikker kommunikasjon til skytjeneste med krypterte koblinger til Exchange tjenere eller OneDrive-tjenester. Dette bør tas til vurdering før en evt. gjennomføring av en teknisk ROS analyse.

Generell kopiering og skanning er det ikke stilt krav til noe form for brukerautentisering med tanke på bruksstatistikk og kostnadsbærere fordi pull-print-løsningene kommer utenom og innehar uavhengigheter til skriverens interne mekanismer og egenskaper. Mindre lokasjoner med to ansatte eller mer kan også benytte denne løsningen uten at det nødvendigvis utløser merkostnader (der det er brukergenerert kost.), men dette krever fortsatt et robust lokalt nettverk (LAN).

Lokasjonene med én eller to ansatte kan det benyttes lokale skrivere (USB) og der stilles ingen spesielle krav i form av et LAN, men kun en tilgang til internett og dets skytjenester. Brukere som eventuelt selv skal legge til skriver behøver ikke vite til IP adresser, delingsnavn eller skriverdriver men finner enkelt frem gjennom lett gjenkjennelige navn på skrivere. Tjenesten vil kunne innfri behovet som Sykehusinnkjøp stiller til utskriftstjeneste basert på pull-print (og Follow Me Print) uten kompliserende tjenere da det ikke vil utløse krav som 'site-to-site'-VPN-løsninger med dette.

Mulige leverandører av beskrevet produkt:

1. Printix [www.printix.net](http://www.printix.net)
2. Printerlon [www.printeron.com](http://www.printeron.com)
3. Uniprint [www.uniprint.net](http://www.uniprint.net)
4. Printerlogic [www.printerlogic.com](http://www.printerlogic.com)
5. Nuance [www.nuance.com](http://www.nuance.com)

Valg av skriverløsning gjøres i etableringsfasen, og inntas i Driftsavtalen.

## Appendix 4 – Lokasjoner Sykehusinnkjøp

Lokasjonslisten må kompletteres og kvalitetssikres før innfasingsplan kan utarbeides.

Lokasjon	HF/RHF	Navn	Antall ansatte	Gate	postnummer	by
Hovedkontor - Vadsø		Hermetikken	44	Tollbugata 7	9800	Vadsø
Kontor - Hamar			1	Parkgata 36	2317	Hamar
Kontor - Tromsø			5	Sjølundveien 7	9016	Tromsø
Kontor - Oslo			12	Grev Wedelsplass 7	0151	Oslo
SØ Regionale Tjenester		Vektergården	34	Grønland 34	3045	Drammen
SØ Regionale Tjenester		Avd. Grimstad	2	Jon Lilletuns vei 1	4879	Grimstad
SØ Lokale Tjenester	OUS HF	Oslo Universitetssykehus HF	14	Forskningsveien 2	0373	Oslo
SØ Lokale Tjenester	SO-HF	Tuneteknikeren	4	Tuneveien 20	1710	Sarpsborg
SØ Lokale Tjenester	SSHf	Kr.sand Bygg 10, Underetasje Rom: l	1	?	?	?
SØ Lokale Tjenester	SSHf	Kr.sand Bygg 10, Underetasje Rom: l	1	?	?	?
SØ Lokale Tjenester	SSHf	Arendal Admin brakke T 1. etg, Rom	1	?	?	?
SØ Lokale Tjenester		Sykehuset i Vestfold	2	?	?	?
SØ Lokale Tjenester		Vestre Viken HF	4	Wergelandsgate 10	3004	Drammen
SØ Lokale Tjenester		Akreshus Universitetssykehus HF	2	Sykehusveien 27?	1474?	Nordbyhagen?
SØ Lokale Tjenester		Sykehuset Innlandet HF	1	?	?	?
SØ Lokale Tjenester		Sykehuset Innlandet HF	1	?	?	?
SØ Lokale Tjenester		Sykehusapotekene HF	1	Stenersgaten 1A	0051	Oslo
SØ Lokale Tjenester		Sykehuset Telemark	2	Ulefossvegen 55	3710	Skien
Nord - Tromsø	UNN		3	Hansine Hansens veg 67	9038	Tromsø
Nord - Bodø			2	Sjøgata 10	8006	Bodø
Nord - Harstad	UNN		1	St. Olavsgate 70	9480	Harstad
Nord - Mo i Rana			1	Saltfjellveien 14	8613	Mo i Rana
Nord - Kirkenes		Flytter til nytt sykehus i Kirkenes	1	?	?	?
Nord - Bodø IKT			1	Amtmann Worsøes gate 63	8012	Bodø
Vest - Bergen			36	Haukelandsbakken 45	5009	Bergen
Vest - Fonna			3	Kirkegata 103	5528	Haugesund
Vest - Stavanger			18	Torgveien 21A	4016	Stavanger
Vest - Førde			1	Svanehaugvegen 2	6812	Førde
Vest - Eid			2	Sjukehusveien 14	6770	Nordfjordeid
Midt-Norge - Ålesund			3	Postveien 17	6017	Ålesund
Midt-Norge - Stjørdal	Helse Midt-Norge RHF		6	Wessels veg 75	7502	Stjørdal
Midt-Norge - HEMIT		HEMIT	1	Professor Brochs gate 6	7030	Trondheim
Midt-Norge - St. Olavs		St. Olavs Hospital	9	Prinsesse Kristinas gate 5	7030	Trondheim
Midt-Norge - Levanger	Helse Nord-Trøndelag HF	Sykehuset Levanger	2	Kirkegata 2	7600	Levanger
Midt-Norge - Molde		Helse Møre og Romsdal	1	Høvdingbygget	6412	Molde
			<b>223</b>			