



**HELSEPLATTFORMEN**  
for pasientens helsetjeneste

## **Bilag 6 - Endringer**

Dato: 18. februar 2022

Ferdig forhandlet

## Endringshistorikk

Versjon	Endring	Dato	Ansvarlig

## Kvalitetskontroll

Dato	Kontrollert av	Rolle / Funksjon	Status

## Innhold

1	Innledning	4
2	Endringer i Løsningen eller Tjenesten	4
2.1	Oversikt og utgangspunkt	4
2.2	Prioritering av behov og beslutning om gjennomføring av videreutvikling og andre endringer	5
2.3	Iverksetting av besluttede endringer	5
3	Endringer i Kundens system som krever endringer i Løsningen	7
4	Rapportering av prioritering og leveransestatus for endringer	7

## 1 Innledning

I helseplattformsamarbeidet vil det være behov for å foreta ulike typer endringer. Avhengig av påvirkning på Løsningen og Tjenesten og/eller kostnader vil disse endringene følge ulike prosesser og beslutningsstrukturer.

Endringer kategoriseres i denne Tjenesteavtalen to hovedområder:

- **Endring i Løsningen eller Tjenesten.** Dette omfatter optimalisering og videreutvikling av Løsningen og Tjenesten, og kan f.eks. innebære konfigurering ("bygging") av applikasjoner, endringer i Løsningen som må bestilles fra leverandører som en programvareutvikling (normalt Epic eller IBM), eller endringer i ytelsene levert av Helseplattformen.
  - Der endringer gjelder fellesløsningen skal endringer følge Felles faglig beslutningsstruktur.
  - Helseplattformen kan utføre endringer eller tilpasninger i drift uten involvering av Kunden dersom dette ikke påvirker funksjonalitet, medfører økte kostnader eller krever medvirkning av Kunden. Kunden vil ha innsyn i disse prosessene gjennom rapporteringer og rett til innsyn.
- **Endringer i Tjenesteavtalens enkeltbestemmelser.** Mekanismer for endring av Tjenesteavtalens vilkår beskrives i hovedavtalens pkt. 1.5 Avtalerevisjon. Endringer som ikke omfattes av punkt 1.5 beskrives som endringsbilag.

I forbindelse med feilretting vil det også kunne skje endringer i forhold til strekpunkt 1 over. Dette er ikke å anse som en endring under endringsregimet regulert av Tjenesteavtalen, men må likevel følge prosessene Helseplattformen har etablert for gjennomføring av endringer.

## 2 Endringer i Løsningen eller Tjenesten

### 2.1 Oversikt og utgangspunkt

Helseplattformen har et ansvar for at Løsningen er helhetlig, brukervennlig, og formålstjenlig, samt i henhold til gjeldende lovverk og regulatoriske krav.

Helseplattformsamarbeidet har følgende bærende prinsipper for endringer av Løsningen og Helseplattformens tjenesteutøvelse:

- at det skal lages en helhetlig løsning for en sammenhengende helsetjeneste til beste for innbygger og helsearbeidere;
- at behovene til innbygger og helsearbeider er prioritert;
- at det er et felles ansvar for å oppnå suksess med Løsningen;
- at man lærer av andre og hverandre;
- at alle kundegrupper skal sikres en rimelig del av tilgjengelig kapasitet til å gjennomføre endringer;

- endringer skal prioriteres og besluttes i Felles faglig beslutningsstruktur<sup>1</sup>, jf. Bilag 3.

Prinsippene ligger til grunn for å håndtere endringsbehov fra alle Kunder og kundegrupper, fra Helseplattformen, samt ved endrede myndighetskrav (lov, forskrift, vedtak og andre beslutninger) og endringer i ytelser fra Epic og andre leverandører til Løsningen.

Endringer realiseres i fellesskap mellom Helseplattformen og Kundene. Endringer prioriteres, spesifiseres, implementeres og deretter iverksettes i samsvar med beslutninger fattet i Felles faglig beslutningsstruktur, jf. Bilag 3.

Helseplattformen skal aktivt arbeide for at leverandører tar hensyn til kundenes behov i forbindelse med den alminnelige utviklingen av leverandørens programvare, og som Helseplattformen mottar som kvartalsvise releaser, jf. pkt. 2.2.

## **2.2 Prioritering av behov og beslutning om gjennomføring av videreutvikling og andre endringer**

Prioritering av behov og beslutning om gjennomføring av Endringer vil bli gjort i Felles faglig beslutningsstruktur, jf. Bilag 3.

Helseplattformen er ansvarlig for å vurdere slike endringer i forhold til budsjett- og ressursmessige rammer og endringenes konsekvenser for andre deler av Løsningen og/eller andre brukere av Løsningen. Dette skal legges frem som grunnlag for beslutninger i Felles faglig beslutningsstruktur.

Epic tilgjengeliggjør normalt 4 nye versjoner i året. I tillegg leveres fortløpende andre mindre funksjonelle endringer og rettinger, som typisk samles i månedlige «rette-patch'er», men kan også bli levert umiddelbart om innholdet er kritisk for Tjenesten.

Helseplattformen har ansvar for at alle endringer, inkludert de som kommer fra underleverandører, er autoriserte, dokumentert, spesifisert, testet og verifisert før iverksetting.

## **2.3 Iverksetting av besluttede endringer**

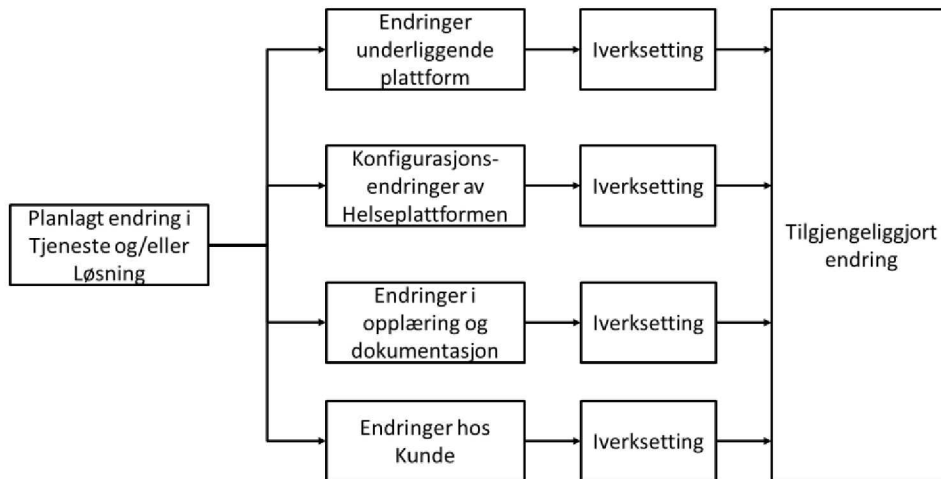
Helseplattformen har ansvar for å implementere, tilgjengeliggjøre, drifte og forvalte besluttede endringer i Løsningen.

For enhver endring skal Helseplattformen vurdere om endringen utløser behov for oppdatert dokumentasjon og/eller opplæring før den iverksettes. Helseplattformen skal etter behov sikre oppdatering og tilgjengeliggjøring av dokumentasjon, og sikre at nødvendige opplæringstiltak blir iverksatt.

Helseplattformen skal avstemme detaljerte planer for produksjonssetting av endringer med Kundene.

---

1



Helseplattformen har ansvar for endringer utført/utløst av Helseplattformen sine underleverandører. Dette inkluderer blant annet nye versjoner og patcher av Epic, 3dje parts programvare som inngår i Løsningen og/eller vedlikehold av den tekniske plattformen. Helseplattformen har ansvar for iverksetting av slike endringer. Endringer kan medføre at Løsningen blir utilgjengelig. I slike tilfeller vil det bli avtalt og kommunisert planlagte nedetidsvindu som er felles for alle Kunder. De kan iverksettes uavhengig av konfigurasjonsendringer og andre endringer hos Kunde, men kvalitetssikret slik at andre eksisterende tilpasninger bli ivaretatt.

Konfigurasjonsendringer, og endringer i system for tilgangsstyring (IAM), kan i stor grad iverksettes uavhengig av endringer i underliggende plattform. Unntaksvis vil det være konfigurasjonsendringer som krever endringer i underliggende plattform eller endring i systemer hos Kunde. I slike tilfeller må konfigurasjonsendringer iverksettes sammen med endringen i underliggende plattform. Slike konfigurasjonsendringer krever vanligvis ikke nedetid.

Integrasjoner og andre endringer hos Kundens systemer kan kreve nedetid. Slike endringer skal kun iverksettes etter avtale med Kundene.

Helseplattformen kan når som helst iverksette endringer som ikke krever nedetid etter forutgående driftsmelding.

For endringer som krever oppdateringer i opplæringsmateriell og annen dokumentasjon relevant for Kunden, skal Helseplattformen utarbeide og gjøre dette tilgjengelig for Kunden.

Helseplattformen skal ved endringer varsle Kunden innen rimelig tid.



### 3 Endringer i Kundens system som krever endringer i Løsningen

Dersom Kunden planlegger endringer i sine klienter, arbeidsflater og/eller 3de parts systemer som er integrert med Løsningen, eller planlegger å anskaffe nye system som ønskes integrert med Løsningen, så kan dette medføre behov for endringer i Løsningen.

Kunden skal i slike tilfeller varsle Helseplattformen innen rimelig tid og involvere Helseplattformen i Kundens planlegging av slike endringer slik at alle konsekvenser for Løsningen kartlegges før endringer iverksettes.

### 4 Rapportering av prioritering og leveransestatus for endringer

Leveranse av endringer vil følge en fastlagt prosess for å sikre enhetlig håndtering av innmelding, prioritering og leveranse av endringer. Løsning for rapportering av leveranse av endringer vil derfor ivareta at man kan få innsikt og informasjon tilgjengelig fra alle steg i denne prosessen. En slik rapportering er nødvendig for å sikre god styringsinformasjon for både Kunden og Helseplattformen på et strategisk og operativt nivå.

Helseplattformen tilgjengeliggjør data som grunnlag for slik rapportering, både for feilhåndtering, standardbestillinger og endringer.

Rapporteringsmodell for prioriteringsprosesser, leveranseprosesser og utvikling av endringer vil basere seg på oversikter/nøkkeltall som:

- Endringsønsker pr fase i prioriteringsprosessen
- Rapport over identifiserte strategiske endringer til prioritering, inklusive risikovurdering, nytteverdi og antatt kompleksitet
- Leveransetidslinjer og milepæler for strategiske leveranser (Gantt-diagram type)
- Rapport over identifiserte strategiske endringer, inklusive risikovurdering, nytteverdi og antatt kompleksitet
- Trend og prognose  
Eksempel: Antall leveranser i produksjon pr mnd gitt leveransekapasitet i Helseplattformen.