

## Saksframlegg

Referanse

---

**Saksgang:**

Styre	Møtedato
Styret Helseforetakenes senter for pasientreiser ANS	31/10/16

**SAK NR 57-2016**

**Drifts- og videreutviklingsavtaler i ny teknisk løsning for RuR.**

**Forslag til vedtak:**

Styret tar gjennomgangen veddrift, vedlikehold og utviklingsavtaler for PRO3.x, PRIMO og tjenesten "Mine pasientreiser" på helsenorge.no til orientering.

Skien, 24. oktober 2016

Marit Kobro  
Administrerende direktør

## 1. Administrerende direktørs anbefalinger / konklusjon

Arbeidet med å etablere drifts-, vedlikeholds- og videreutviklingsavtaler har vært en del av leveransene fra prosjekt "Mine pasientreiser". Prosessen med utarbeidelse av avtaler har vært gjennomført i regi av prosjektet i samråd med linjen. Det foreligger signerte avtaler med systemleverandør for PRO2.10, PRO3.x og PRIMO for drift, vedlikehold og videreutvikling, og avtalene har vært gyldig fra 15.09.16. For tjenesten "Mine Pasientreiser" på helsenorge.no er det etablert avtale for drift og vedlikehold med oppstart 01.10.16. Avtale for videreutvikling er i prosess og under etablering, og det forventes en signert avtale ultimo november med oppstart 01.12.16. Ansvar for system- og tjenesteforvaltning er overført fra prosjekt "Mine pasientreiser" til linje gjeldende fra og med 01.10.16.

## 2. Faktabeskrivelse:

### 2.1 Hva saken gjelder

Prosjekt "Mine pasientreiser" skal forenkle oppgjørsordningen med innsending av reiseregninger fra pasientreiser uten rekvisisjon. Forenklingen omfatter blant annet standardiserte utbetalinger, elektronisk innsending av søknad samt tekniske løsninger som gjør det mulig å automatisere deler av saksbehandlingen av saker med reiser uten rekvisisjon. Videre sikrer løsningen saksbehandling etter pasientreiseforskriften. Som en følge av dette er det utviklet en ny teknisk løsning som en leveranse fra prosjekt "Mine pasientreiser".

I forbindelse med ikrafttredelse av ny forskrift og produksjonssetting av ny teknisk løsning har det vært nødvendig å inngå avtaler med systemleverandører av følgende delsystemer:

- PRO2.10 – fagsystem, gammelt regelverk.
- PRO3.x – fagsystem, nytt regelverk gjeldende fra 01.10.16.
- PRIMO – Integrasjonsmodul i ny teknisk løsning.
- Tjenesten "Mine pasientreiser" på helsenorge.no – innbyggerekspionert portal for innsendelse av elektronisk søknad.

Avtalene må sikre drift, vedlikehold og videreutvikling av alle komponenter i ny teknisk løsning med unntak av PRO2.10 som ikke videreutvikles, og som etter plan vil termineres i løpet av 2017.

Tjenesten "Mine pasientreiser" på helsenorge.no er del av helsenorge.no-plattformen som eies av Direktoratet for e-helse. Pasientreiser ANS er tjenesteeier, og det har vært nødvendig å tegne tjenesteavtale med Direktoratet for e-helse. Avtalen etableres direkte, uten prosess for offentlig anskaffelse.

For å sikre en helhetlig tilnærming for supporthenvelser vil Pasientreiser ANS fungere som 1.linjesupport i ny avtalestruktur for PRO2.10, PRO3.x, PRIMO og "Mine pasientreiser" på helsenorge.no.

### *"Mine pasientreiser" på helsenorge.no*

For denne tjenesten har det vært nødvendig å inngå avtale om drift og vedlikehold samt videreutvikling av tjenesten.

Avtale om drift og vedlikehold er basert på statens standardavtale for IT-anskaffelser (SSA-V). Med unntak av tjenestespesifikke krav for "Mine pasientreiser" bygger avtalen på fellesavtalen Direktoratet med e-helse har utarbeidet i samarbeid med de regionale helseforetakene.

Avtale for videreutvikling av tjenesten er under utarbeidelse, og er planlagt signert ultimo november 2016. Avtalen bygger på smidig utviklingsmetodikk og det er ønskelig med et eget releaseløp parallelt med ordinære releaser for helsenorge.no-plattformen. Oppstart av avtale om videreutvikling forventes å gjelde fra og med 01.12.16. Avtalen vil bygge på statens standardavtale for IT-anskaffelser (SSA-S). Prosess frem mot signering er avtalt, og utkast til avtale er etablert.

#### *PRO3.x, PRIMO og PRO2.10*

Pasientreiser ANS er systemeier PRO og PRIMO. I den forbindelse har det vært nødvendig å etablere avtaler med systemleverandører for både PRO2.10, PRO3.x og PRIMO.

PRO2.10 sikrer saksbehandling av saker etter gammelt regelverk, syketransportforskriften. Systemet er ikke planlagt videreutviklet, og tenkes terminert i løpet av 2017 når volum av saker etter gammelt regelverk forventes å være minimalt. Det vil da være mer hensiktsmessig å gjøre en manuell behandling av resterende saker etter gammelt regelverk. Med grunnlag i at eksisterende avtale med systemleverandør PRO var gyldig til 01.10.16 har det vært nødvendig å anskaffe systemleverandør for drift og vedlikehold for PRO2.10 frem til systemet termineres.

PRO3.x og PRIMO er begge delsystemer som ble satt i produksjon 01.10.16, og det har derfor vært nødvendig å etablere drifts-, vedlikeholds- og videreutviklingsavtaler for begge delsystemer. Avtalene bygger på smidig arbeidsmetodikk for både drift, vedlikehold og videreutvikling.

Anskaffelsesprosess for systemleverandører PRO2.10, PRO3.0 og PRIMO er gjennomført som minnekonkurranser på Pasientreiser ANS' rammeavtale for IKT-konsulenttjenester, delområde 4 "Systemutvikling og vedlikehold". Benyttet avtaleverk er basert på statens standardavtale for IT-anskaffelser (SSA-V for drift og vedlikehold og SSA-U for videreutvikling).

For PRO2.10 og PRO3.0 er Acando AS tildelt avtalen som systemleverandør for vedlikehold, 3.linje support og videreutvikling av PRO. For PRIMO er Avella AS tildelt avtalen som systemleverandør for vedlikehold, 3.linje support og videreutvikling av PRIMO. Avtalene med begge systemleverandørene var gjeldende fra og med 15.09.16.

Avtalene med Acando og Avella er i første omgang på 1 år, med opsjon for ytterligere 1+1+1 år. Opsjon utløses automatisk med mindre Pasientreiser ANS gir skriftlig beskjed om at opsjonen ikke utløses senest innen 3 måneder før ny opsjonsperiode starter.

For den del av avtalen som gjelder vedlikehold og support av PRO 2.10 er oppsigelsestiden to måneder fra mottak av skriftlig meddelelse til valgt leverandør. Avtale for vedlikehold og support av PRO 2.10 vil minimum være gjeldende 6 mnd etter ikrafttredelse av ny forskrift.

### **3. Administrerende direktørs vurderinger:**

#### 3.1 Risikovurderinger:

For alle delsystemer nevnt i denne saken er overgang fra prosjekt til linje en kritisk fase. I tillegg settes PRO3.x, PRIMO og tjenesten "Mine pasientreiser" i produksjon for første gang. I den forbindelse er kompetanseoverføring fra leverandører i prosjektet til system- og tjenesteleverandører sentralt for å sikre en vellykket overlevering fra prosjekt til linje og produksjonssetting av ny teknisk løsning.

For “Mine pasientreiser” på helsenorge.no, PRO3.x og PRIMO er leverandørene i prosjektet de samme som skal drifte, forvalte og videreutvikle løsningen videre. For PRO2.10 er eksisterende systemleverandør den samme som skal sikre drift og vedlikehold av systemet frem mot planlagt terminering i 2017.

Dette er med på å minimere risiko for at nøkkelkompetanse ikke overføres fra utvikling i prosjekt til drift, vedlikehold og videreutvikling i linjen.

Beregning av kostnad for drift og vedlikehold av tjenesten “Mine pasientreiser” på helsenorge.no, og alle andre tjenester på plattformen, er gjort på bakgrunn av en prosentvis andel av samlet utviklingskostnad. Det er Direktoratet for e-helse som har utarbeidet grunnlaget for estimatet basert på erfaringer med andre tjenester. Finansieringsmodellen bør evalueres når det gjøres erfaringer med tjenesten i produksjon. Pasientreiser ANS vil følge opp drifts- og vedlikeholdskostnad for tjenesten tett i året som kommer og be om en evaluering av både pris og prismodell etter ett år i produksjon.

Det vurderes som kritisk for løsningen å få etablert avtale for videreutvikling av tjenesten “Mine pasientreiser” på helsenorge.no og at avtalen åpner for et parallelt releaseløp med ordinære releaser for plattformen forøvrig. Erfaringer fra andre innbyggereksponerte tjenester peker på viktigheten av hyppig forbedring av tjenesten, og ordinært releaseløp vurderes ikke som tilstrekkelig i så måte. Direktoratet for e-helse har signalisert at tjenesten “Mine pasientreiser” skal piloteres som tjeneste for releaser utenom ordinært releaseløp, noe som innebærer hyppigere endringstakt av tjenesten.

### 3.2 Konklusjon

Avtaler for drift, vedlikehold og videreutvikling er etablert for PRO2.10, PRO3.x og PRIMO, og har vært gjeldende fra og med 15.10.16. Avtalene er overlevert fra prosjekt til linje og vurderes som tilstrekkelig for å sikre forsvarlig systemvedlikehold for overnevnte systemer.

Avtale for drift og vedlikehold av tjenesten “Mine pasientreiser” på helsenorge.no er etablert og har vært gjeldende fra og med 01.10.16. Avtalen er overlevert linjen og vurderes som tilstrekkelig for å sikre drift og vedlikehold av tjenesten. Det er sentralt at det etableres en videreutviklingsavtale for tjenesten, og at denne tilrettelegger for releaser utover ordinært releaseløp. Pris og modell for prissetting for drift og vedlikehold av tjenesten bør evalueres og gjennomgås med Direktoratet for e-helse etter ett år i produksjon. Styret vil bli nærmere orientert om videreutviklingsavtale for tjenesten “Mine pasientreiser” på helsenorge.no når denne er signert.

Utrykte vedlegg:

- Vedlikehold, 3.linje support og videreutvikling av PRO.
- Vedlikehold, 3.linje support og videreutvikling av PRO.
- Avtale om vedlikehold, drift og service av innbyggertjenester på den nasjonale helsenorgeplattformen.