

Nr.	Minimumskrav til leveransen	Krav - kategori
2		
2.1	Konsulenter	
2.1.1	Leverandøren skal ha konsulenter med dokumentert kompetanse og erfaring med leveranser på NetIQ Identity Manager	A
2.1.3	Leverandøren skal ha konsulenter med dokumentert kompetanse og erfaring med leveranser på NetIQ eDirectory	A
2.1.4	Ved uttak av utviklertjenester skal Tilbyders utviklere spesifiseres ved navn.	A
2.1.5	Kunden forbeholder seg retten til å godkjenne eller avvise utvikleren(e) som Tilbyderen stiller til rådighet.	A
2.1.6	Leverandøren skal ha prosjektledere for ledelse av utviklingsprosjekter	A
2.2	Dokumentasjon	
2.2.1	Dokumentasjon som utarbeides av utviklere i forbindelse med oppdragene skal leveres innen 14 dager etter at arbeidet er avsluttet.	A
2.3	Rutiner	
2.3.1	Alle utviklere som benyttes skal underskrive taushetserklæring før oppdrag starter	A
2.3.2	Leverandør har ansvar for at tjenesten ytes av den navngitte utvikleren. Dersom utvikleren slutter i sin stilling hos leverandøren, sykemeldes eller tar ut permisjon, plikter leverandør straks å erstatte utvikleren med en annen utvikler med tilsvarende faglige kvalifikasjoner.	A
2.3.3	Det skal være ett kontaktpunkt for bestillingshenvendelser som følges opp av en hovedkontaktperson hos leverandør. Hovedkontaktperson skal oppgis.	A
2.3.4	Implementering av ny programkode skal skje i oppdragsgivers testmiljø for testing før implementering	A
2.3.5	Implementering i testmiljø kan skje i kjernetid mellom kl. 08.00 og 15.00 etter avtale	A
2.3.6	Implementering i produksjonsmiljø skal skje etter avtale	A
2.3.7	Implementering vil normalt skje via VPN til kundens miljø	A

2.4	Service	
2.4.1	Serviceapparatet skal være tilgjengelig på virkedager mellom 08.00 og 16.00.	A
2.4.2	Serviceapparatet skal håndtere alle henvendelser. Bistand fra underleverandører eller produsenter av programvare skal koordineres av leverandøren.	A
2.4.3	Serviceapparatet skal sende en bekreftelse på e-post som bekrefter at henvendelsen er mottatt og henvendelsens referansenummer.	A
2.4.4	Leverandørens serviceapparat skal holde oppdragsgiver oppdatert om sakens utvikling. Dette gjelder spesielt ved forsinkelser.	A
2.4.5	Normal arbeidstid fram til kl. 17:00 på normal arbeidsdager skal være inkludert i timepris.	A
2.4.6	Takster for overtid skal oppgis i prisoversikt for utviklertjenester, med oversikt over når de forskjellige takstene trer i kraft.	A
2.5	Oppfølging	
2.5.1	Hovedkontaktperson hos leverandøren skal ha minimum kvartalvise møter for gjennomgang av MRFK's strategier og planer, med tanke på å forberede leverandøren på kommende behov.	A
2.5.2	Leverandøren skal gi kontinuerlig informasjon om endring i arbeidsforhold for konsulenter og relevante nøkkelpersoner.	A
2.6	Garanti på leveranse	
2.6.1	Responstid på garantiforespørsler skal være maksimum 24 timer på virkedager, dersom annet ikke er avtalt.	A
2.6.2	Garantien må være vederlagsfri for oppdragsgiver og inkludere alle kostnader (også eventuelle reisekostnader).	A
2.7	Betaling/Faktura	
2.7.1	Ved fakturering gjelder følgende: Betalingsfrist 30 dager netto. Det skal ikke beregnes noen former for fakturagebyrer eller tillegg. Eventuell morarente beregnes i henhold til gjeldende lovverk.	A
2.7.2	Fakturaen må være spesifisert og oversiktlig med navn, reisested og tidspunkt for reise. I tillegg må standardkrav til utførelse være oppfylt, jf. bokføringsforskriftens § 5-1-1 formelle krav til dokumentasjon.	A
2.7.3	Et oppdrag kan ikke faktureres ut over 20% av leverandørens estimat. Dette forutsetter at oppdragsgiver ikke har gjort endringer etter påbegynt leveranse eller at forsinkelsen skyldes oppdragsgiver.	A
2.7.4	Leverandør må kunne tilby elektronisk fakturering i EHF format.	A