



// AVTALE – BILAG

Arbeids- og velferdsetaten

Kontaktsenterløsning og løsning for bemanningsplanlegging

Saksnr. 19-720

Konkurranse med forhandling

Bilag 1 – Kundens kravspesifikasjon

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

Innholdsfortegnelse

1	Formål og beskrivelse for anskaffelsen	3
1.1	Demonstrasjon av tilbudt løsning for kontaktsenter og bemanningsplanlegging	3
2	Forklaring til kravspesifikasjonen	4
2.1	Prioritering av krav	4
2.2	Besvarelse av krav	4
2.3	Begrepsliste	5
3	Krav til kontaktsenterløsning	6
3.1	Overordnede krav til kontaktsenterløsning	6
3.2	Funksjonelle krav til kontaktsenterløsning og brukeropplevelse	7
3.3	Tekniske krav og krav til integrasjon for kontaktsenterløsning	23
3.4	Krav til sikkerhet og tilgangskontroll for kontaktsenterløsning	25
3.5	Administrative krav til for kontaktsenterløsning	29
3.6	Krav til testing for kontaktsenterløsning	34
3.7	Opsjoner for kontaktsenterløsning	35
4	Krav til løsning for Bemanningsplanlegging	36
4.1	Overordnede krav til bemanningsplanlegging	36
4.2	Funksjonelle krav for bemanningsplanlegging	37
4.3	Tekniske krav og krav til integrasjon for bemanningsplanlegging	43
4.4	Krav til sikkerhet og tilgangskontroll for bemanningsplanlegging	44
4.5	Administrative krav til bemanningsplanlegging	49
4.6	Krav til testing for bemanningsplanlegging	54

1 Formål og beskrivelse for anskaffelsen

Arbeids- og velferdsetaten (NAV) skal anskaffe tjenester for fasttelefoni, mobiltelefoni, kontaktsenter og bemanningsplanlegging. Det skal inngås avtaler med en leverandør for alle fire tjenesteområder. Avtalene skal inngås med en solid leverandør og skal være prisgunstige og forvaltningsvennlige.

Dette bilaget beskriver krav til kontaktsenter- og bemanningsplanleggingsløsning.

Avtalen for kontaktsenter- og bemanningsplanleggingsløsning omfatter:

- anskaffelse, leie av skytjenester og videreutvikling av kontaktsenter – og bemanningsplanleggingssystem
- support
- opplæring av kundens nøkkelressurser
- tjenestenivåavtaler med definerte tjenestekrav
- generell konsulentkompetanse innenfor fagområdet
- integrasjon mot administrative systemer hos kunden

Stortingsmelding 33 «Nav i en ny tid» (2015-2016) gir retning for utviklingen av NAV. NAV forholder seg til den nasjonale strategien for bruk av skytjenester (2016), og har en sourcingstrategi som vektlegger bruk av hyllevare foran egenutvikling der dette er hensiktsmessig.

NAV gjennomfører i disse dager et omfattende CRM-prosjekt (Customer Relationship Management). Prosjektet skal levere en standard løsning for dialog og relasjonshåndtering. På grunn av kompleksiteten i Kundens virksomhet er ikke omfanget av funksjonalitet i CRM-løsningen, samt grensesnitt med andre anskaffelser og kontraktsområder endelig avklart. Derfor vil en implementering av CRM løsning i NAV gi føringer for omfang og skalering av tjenester for kontaktsenter, og dette vil kunne påvirke funksjonalitet og volumer som er spesifisert i denne anskaffelsen. I praksis vil dette kunne bety at for eksempel multikanal kontaktsenterfunksjonalitet som er kravspesifisert i denne anskaffelsen, vil kunne bli overført til eller anskaffet gjennom CRM-avtalen. Videre vil funksjonalitet for bemanningsplanlegging som er spesifisert i denne anskaffelsen kunne bli overført til en eventuell fremtidig avtale for et helhetlig ressursstyringssystem.

Avtalen inneholder opsjon for forlengelse, og i forbindelse med eventuell utøvelse av denne opsjonen forbeholder Kunden seg retten til å kunne endre på avtalens omfang for å tilpasse avtalen til NAVs fremtidige organisasjon. Slike eventuelle endringer skal så langt det er mulig følge prismekanismene som er fastsatt i prisbilagene/prisskjemaene.

1.1 Demonstrasjon av tilbudt løsning for kontaktsenter og bemanningsplanlegging

De leverandører som blir prekvalifisert til å levere tilbud, vil som en del av forhandlingene bli invitert til møte for å demonstrere tilbudt løsning for både kontaktsenter og bemanningsplanlegging. Demonstrasjonen vil inngå som en del av evalueringen av tildelingskriteriet kvalitet. Hensikten med demonstrasjonen er at Leverandøren skal kunne vise frem:

- Hvordan løsningen fungerer i praksis
- Sentrale funksjoner for agenter og administratorer
- Integrasjon mellom kontaktsenter og bemanningsplanlegging

Agenda med både generelle demonstrasjonspunkter og leverandørspesifikke punkter som ønskes demonstrert vil bli sendt ut i forkant av møtet.

2 Forklaring til kravspesifikasjonen

2.1 Prioritering av krav

Kravene er gitt en prioritet ut fra følgende system:

- A - Absolutt og ufravikelig krav
- B - Evalueringskrav - Krav som blir evaluert, uavhengig av om kravet er formulert som «Skal»-krav eller liknende

2.2 Besvarelse av krav

Kravspesifikasjonen er bygget opp i tabeller som vist nedenfor:

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar
1	<Kundens kravtekst>	A	J/N	
2	<Kundens kravtekst>	B		X

<Leverandørens kommentar>

I kolonnen "Krav" er mange av kravene formulert som "skal"-krav. Dette indikerer ikke hvorvidt kravene er henholdsvis A eller B krav. I kolonnen "Prioritet (A eller B)" klassifiseres kravet som et henholdsvis A eller B krav og det er utelukkende denne klassifiseringen som er avgjørende, og ikke hvorvidt ordet "skal" eller lignende er benyttet i "Krav" kolonnen.

Alle B krav evalueres under tildelingskriteriet «Kvalitet».

Kravspesifikasjonen skal besvares på følgende måte:

Felt	Besvares som beskrevet
Nr.	Kundens identifikasjon av kravet. <i>Skal ikke endres.</i>
Krav til Leverandør	Kundens beskrivelse av kravet. <i>Skal ikke endres.</i>
Prioritet (A/B)	Kundens prioritering av kravet. Se 2.1. <i>Skal ikke endres.</i>
Svar (J/N)	Leverandøren skal her svare om kravet kan oppfylles eller ikke. Dersom kravet oppfylles i sin <u>helhet</u> i den på nåværende tidspunkt <u>tilgjengelige</u> versjon som Leverandøren vil tilby, svares <J>. Dersom kravet bare delvis oppfylles eller vil bli oppfylt på et senere tidspunkt, svares <N>. Leverandøren må i dette tilfellet beskrive på hvilken måte kravet delvis oppfylles eller vil bli oppfylt. Leverandøren skal da krysse av i feltet <Utfyllende kommentar> med uthevet skrifttype som vist: <X>.
Utfyllende kommentar	Når dette feltet er krysset av med en <X>, skal Leverandøren gi en utfyllende kommentar til kravet. Leverandøren skal besvare kravet i kolonnen utfyllende kommentar, eller nedenfor kravtabellen med tydelig referanse til kravnummer dersom ikke annet er angitt i kravteksten. *Besvarelsen for hvert krav skal være på totalt maksimalt 300 ord, dersom ikke annet er angitt i kravteksten. Relevante illustrasjoner kan komme i tillegg.
Format for besvarelsen	Leverandøren står fritt til å endre til liggende format på Bilag 2, samt til å endre bredde for kolonner, så fremt alle kolonner og alt innhold i kravtabellene fra opprinnelig dokument tas med i Leverandørens Bilag 2.

2.3 Begrepsliste

Begrep	Forklaring
Kunden	NAV.
Brukere	Brukere av løsningen har følgende roller: • Agent: ○ Betjener henvendelser til og fra interne og eksterne kunder. ○ Skal ha tilgang til sin egen vaktplan ○ Enkel administrasjon av egne innstillinger (f.eks. endre antall samtidige chatsamtaler) ○ Se egne resultater/ statistikker • Avdelingsleder: ○ Administrere vaktplan for egen avdeling ○ Administrasjon av egne og sine gruppemedlemmers innstillinger ○ Oversikt over trafikkdata for egen avdeling ○ Tar ut rapporter for sin avdeling • Administrator: ○ Administrere innstillinger for alle Brukere ○ Utføre bemanningsplanlegging ○ Utføre trafikkstyring ○ Administrere rapportmaler og tar ut rapporter
Brukergruppe	En organisatorisk avgrenset enhet innad i NAV, geografisk lokalisert på ett eller flere steder. Hver enkelt Brukergruppe skal kunne anvende en eller flere separate instanser, som fungerer frittstående fra de andre Brukergruppens instanser. Dagens sammensetning av Brukergrupper vil og skal kunne justeres i fremtiden. Se bilag 3 for nærmere forklaring.
Ekstern kunde	Individ som, på egne vegne eller på vegne av andre fysiske eller juridiske personer, kommuniserer med Kunden, herunder gjennom de kommunikasjonskanaler som omfattes av Tjenesten.
Intern kunde	Ansatte i NAV.
Instanser	Her menes ulike deler av NAVs brukergrupper. Se bilag 3 for nærmere forklaring.
Kontaktsenterløsning	Løsning for fordeling av anrop i ulike kanaler til agenter med ulike kompetanser. Gir mulighet til å overvåke og styre ulike kanaler ut fra egendefinerte parameter. Kontaktsenterløsning inkluderer funksjonalitet for Interactive Voice Response (IVR). Se bilag 3 for nærmere forklaring.
Løsning for bemanningsplanlegging	Løsning for å sette opp vaktplan for agenter med ulike kompetanser som skal betjene ulike kanaler. Sentrale funksjoner inkluderer prognostisering, shiftbygging, skjemaletting og optimering. I tillegg planlegges fravær, møter, opplæring og andre aktiviteter. Løsning for bemanningsplanlegging gir også mulighet til å følge opp i hvilken grad agentene følger planen i sanntid (Real Time Adherence). Se bilag 3 for nærmere forklaring.
Tjenesten	Summen av Leverandørens pliktige ytelser i kraft av Avtalen.

3 Krav til kontaktsenterløsning

3.1 Overordnede krav til kontaktsenterløsning

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.1.1	Markedsmessig satsning Beskriv hvilke forretningsmessige utviklingsplaner og satsninger Leverandøren har innenfor de produkt- og tjenestoområder som inngår i denne anskaffelsen.	B		X
3.1.2	Leveransemodell Løsningen skal leveres som en skybasert leveransemodell.	A		
3.1.3	Prismodell Leverandøren bør fakturere Kunden månedlig basert på forbruk av tjenesten. Med forbruk menes her omfang av funksjoner og antall agenter.	B		X
3.1.4	Skalering Kundens forbruk for omfang av funksjoner og antall agenter, skal kunne skaleres opp og ned pr. måned i henhold til Kundens behov.	B		X
3.1.5	Supplering av løsning Leverandøren skal gjennom avtaleperioden, etter Kundens behov, tilby supplering av alle elementer av løsningen, herunder programvare og lisenser.	A		
3.1.6	Markedstilpassing av priser Kunden kan én gang i året gjennomføre benchmarking av Leverandørens ytelser for å kontrollere at det er et tilfredsstillende forhold mellom pris og kvalitet sammenlignet med markedet for øvrig. Første benchmarking gjennomføres 12 måneder etter oppstartsdag. Benchmarkingen skal gjennomføres av en uhildet tredjepart. Hvis benchmarkingen viser at prisen på de kontrollerte ytelsene ligger over gjennomsnittsprisene i markedet for ytelser av tilsvarende art og kvalitet levert til kunder av tilsvarende karakter og størrelse, skal de berørte prisene justeres ned til dette nivået. Justeringen skal skje med virkning fra første påfølgende faktura.	A		

3.2 Funksjonelle krav til kontaktsenterløsning og brukeropplevelse

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.2.1	Overordnet Leverandøren skal tilby en skybasert leveransemodell for programvaretjeneste, bestående av én eller flere programvareløsninger med nødvendig bakenforliggende infrastruktur, som har funksjonalitet som er nødvendig for utførelse av kjerneoppgaver for kontaktsenter. Kjerneoppgavene vil være besvarelse av eksterne henvendelser via kravspesifiserte kanaler samt tilknyttet trafikkstyring i kontaktsenteret basert på historikk og sanntidsdata. I bilag 3 har Kunden beskrevet den overordnede arkitekturen og det systemlandskap som Tjenesten skal inngå i og samvirke med.	A		
3.2.2	Løsningsdesign Tjenesten skal, utover hva som følger av avtalen for øvrig, etableres, driftes og forvaltes i henhold til et klart definert løsningsdesign. Løsningsdesignet skal som et minimum redegjøre for: a) Overordnet løsningsarkitektur b) Integrasjon med bemanningplanleggingssystem c) Designløsning for datatrafikk tilknyttet Tjenesten d) Designløsning for telefoniliner og –trafikk tilknyttet Tjenesten e) Om, og i så tilfelle i hvilken grad, det som adresseres i punktene over avviker fra hvordan Leverandøren vanligvis løser tilsvarende behov for øvrige kunder Leverandøren skal besvare dette kravet i et eget dokument «løsningsdesign» som vedlegg til bilag 2. Besvarelsen for dette kravet skal være på maksimalt 5 sider.	B		X
3.2.3	Sperre for utgående samtaler til utland og spesialnumre Det bør være mulig å sperre for utgående samtaler fra kontaktsenterløsningen til spesialnumre eller andre numre som Kunden ikke tillater.	B		X
3.2.4	Tilgangsstyring for utenlandssamtaler Det bør være mulig å tilgangsstyre mulighet for å ringe utenlands fra løsningen.	B		X
3.2.5	Kostnadsfri innkommende telefonitrafikk Innkommende trafikk til kontaktsenterløsningen skal være kostnadsfritt for kunden. Dette gjelder uavhengig om aksessnumrene er geografiske fastnumre eller mobilnumre.	A		

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.2.6	Kostnadsfri intern telefonitrafikk i NAV Kunden skal ikke betale trafikkostnader for intern telefonitrafikk i NAV. Med intern telefonitrafikk i NAV menes følgende; • Samtaler til og sett over mellom NAV interne mobiltelefoner • Samtaler til og sett over for alle kombinasjoner mellom NAV intern softphone/fasttelefon/mobil • Samtaler til og sett over mellom NAV sine kontaktsenterløsninger og NAV interne softphone/fasttelefon/mobil Med NAV intern softphone/fasttelefon/mobil menes her telefoner/enheter med abonnement tilknyttet NAVs operatørvtale.	A		

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.2.7	Løsningsdesign – Datalinjer og datatrafikk tilknyttet Tjenesten Leverandør skal i løsningsdesignet beskrive datalinjer og datatrafikk mellom Ekstern kunde, Tjenesten og Kunden, herunder: - ruting av datatrafikk i alle steg der Tjenesten er involvert, herunder beskrivelser av: - hvordan Brukere kobler seg opp mot Tjenesten, - rapporter, - data knyttet til bemanningsplanlegging, - data knyttet til "Command and Control" i Tjenesten, - informasjon om Agenters tilstedeværelse (både satt manuelt av Agent og automatisk registrering ved hjelp av Tjenesten), - datatrafikk i alle integrasjoner og funksjonelle utvidelser, og - datatrafikk i alle kanaler (inkludert chat, e-post, webskjema og annet). - type linjer mellom Tjenesten og Kundens eksisterende systemer for overføring av datatrafikk skal være dedikert fiberlinje. - dimensjonering av linjer for datatrafikk iht. Tjenestens kapasitetsbehov, Min 1 GB - eventuelle konsekvenser for og/eller krav til Kundens eksisterende løsninger, - detaljert beskrivelse av kommunikasjonsgrensesnitt mellom Leverandøren og Kunden, - hvordan informasjonssikkerheten er ivaretatt, - tiltak og funksjoner som skal ivareta Tjenestens tilgjengelighet, - tiltak og funksjoner som skal ivareta løsnings Responsid, - overvåkning av Tjenesten, - skaleringsmuligheter Beskriv eventuelt annen løsning for sikker datatrafikk tilknyttet Tjenesten. Dersom Kunden i fremtiden beslutter å gjennomføre endringer i internt nettverksdesign, skal løsningsdesignet for datalinjer og datatrafikk tilknyttet Tjenesten tilpasses det nye nettverksdesignet. Leverandøren skal besvare dette kravet i et eget dokument «løsningsdesign» som vedlegg til bilag 2., ref. pkt. 3.2.2	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.2.8	Løsningsdesign - Telefoni tilknyttet Tjenesten Leverandør skal i løsningsdesignet beskrive design for telefonilinjer og trafikk mellom Ekstern kunde, Tjenesten og Kunden, herunder: a. ruting av telefonitrafikk i alle steg der Tjenesten er involvert, og omfatte: i. funksjonalitet for menyvalg for innkomne anrop og køfunksjon, ii. innkommende anrop, iii. viderekobling av innkommende anrop, iv. utgående anrop, v. tilbakering, og vi. opptak av samtale (ved f.eks. trusselsituasjoner). b. eventuelle egne SIP-trunker mellom Tjenesten og Kundens telefoniløsning, inkl. dimensjonering i forhold til Tjenestens kø- og kapasitetsbehov, c. eventuell dimensjonering av økt trafikkbehov/linjekapasitet som følge av Tjenestens kø- og kapasitetsbehov, dersom trafikken kjøres over Kundens eksisterende SIP-trunker, d. eventuelle konsekvenser for Kundens eksisterende løsninger, e. Tjenestens eventuelle spesifikke behov, begrensninger m.m. knyttet til underliggende telefonisystemer og/eller tilstøtende systemer, f. detaljert beskrivelse av ansvarsområder og grensesnitt mellom Leverandørens og Kundens infrastruktur. g. hvordan informasjonssikkerhet er ivaretatt, h. tiltak og funksjoner som skal ivareta Tjenestens tilgjengelighet, i. tiltak og funksjoner som skal ivareta Tjenestens talekvalitet, j. overvåkningsmuligheter, og k. skaleringsmuligheter. Leverandøren skal besvare dette kravet i et eget dokument «løsningsdesign» som vedlegg til bilag 2., ref. pkt. 3.2.2.	B		X
3.2.9	Antall instanser Tjenesten skal kunne håndtere flere atskilte instanser.	A		
3.2.10	Brukergrupper på flere lokasjoner Den enkelte brukergruppe som skal anvende Tjenesten, skal kunne være etablert på flere lokasjoner i Norge. Én brukergruppe som betjener ett og samme kontaktsenter, en og samme kø eller ett og samme sentralbord, skal eksempelvis kunne være geografisk lokalisert flere steder.	A		
3.2.11	Lisensmodell Presenter lisensmodell, hvilke lisenstyper som inngår og utbyggingstrinn for de tilbudte løsningene.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.2.12	Kapasitet Tjenestens kontaktsenterfunksjonalitet skal: a) kunne betjene det minimumsantall brukere for hver instans som er beskrevet i bilag 3, b) ha kapasitet til å dekke Kundens kapasitetsbehov som beskrevet i bilag 3. c) ha tilnærmet ubegrenset antall aksessnumre, køer, menyer, kompetansetilhørighet pr. agent og pr. kø.	A		
3.2.13	Enheter som skal benyttes til telefoni Agentene skal som et minimum kunne benytte, softphone, IP-telefon (apparat) og/eller mobiltelefon (smarttelefon) for å utføre sine oppgaver knyttet til Tjenesten.	A		
3.2.14	Enheter som kan benyttes med tjenesten Leverandøren skal angi hvilke tilkoblingsmuligheter som inngår i Tjenesten, herunder: a) IP-telefon (apparat) b) softphone c) mobiltelefon (smarttelefon) d) mobiltelefon (smarttelefon) som IP apparat e) mobiltelefon (ikke smarttelefon) f) tynne klienter, terminalserver i Kundens infrastruktur g) PC innenfor Kundens nettverk h) PC utenfor Kundens nettverk i) Nettbrett	B		X
3.2.15	Funksjonalitet for smarttelefon Beskriv hvilken funksjonalitet som er tilgjengelig på smarttelefon.	B		X
3.2.16	Underliggende telefonisystemer og teleoperatør (fast og mobil) Tjenesten skal være produsentuavhengig med hensyn til underliggende telefonisystemer, og hvilken teleoperatør Kunden benytter.	A		
3.2.17	Endring av aksessnumre Det bør være mulig å endre aksessnumre i løsningen. Beskriv løsning, muligheter for Kundens selvbetjening og prosess for endringshåndtering.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.2.18	Rapportering Tjenestens rapporteringsfunksjonalitet bør særlig tilrettelegge for: a) Brukervennlighet i forbindelse med rapportgenerering b) Standardrapporter c) Fleksibilitet med hensyn til å bygge egne rapporter d) Eksport av rapporter e) Tilgang til rådata f) Optimaliseringsrapporter for å avdekke problemområder Beskriv hvilke typer data som er tilgjengelig, granuleringen, tilgjengelig(e) rapportformat(er) og regelsettet som benyttes for å generere rapportstatistikk fra trafikk-/planleggingsdata. Beskriv hvor lang tid det tar fra gjennomføring av samtaler/chat-sesjoner mv. til tjenestens statistikkrapporter er tilgjengelig. Beskriv også hvilke rapporteringsperioder som er tilgjengelige. Beskriv lagringstider for statistikk og rådata. Beskriv løsning for tilgang til og eksport/import av rådata, inkludert hvor lang tid det tar fra gjennomføring av samtaler/chat-sesjoner mv. til rådata er tilgjengelig. Kunden ønsker tilgang til rapporter på unike innringere. Beskriv løsning. Kunden ønsker fullstendig, detaljert innsikt i hvordan aktuell statistikk er generert. Kunden ønsker også mulighet til å kunne endre regelsett for statistikkgenerering der innebygget regelsett viser seg å ikke være formålstjenlig.	B		X
3.2.19	Interactive Voice Response Tjenestens funksjonalitet for kontaktsenter bør inkludere Interactive Voice Response (IVR). Tilbudt IVR-funksjonalitet skal i størst mulig grad: a) være funksjonsrik og fremtidsrettet b) gjøre Ekstern kunde i stand til å utføre menyvalg ved hjelp av stemmebruk c) ikke ha kapasitetsbegrensninger	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.2.20	Funksjonalitet for automatiserte svar Tjenesten bør understøtte automatiserte svar (i alle kanaler hvor kommunikasjon foregår i sanntid (for eksempel telefoni og chat). Eksempler på bruk: a) henvendelser utenom åpningstiden b) krisemeldinger/ekstraordinære situasjoner c) henvendelser som benytter algoritmer og/eller kunstig intelligens, som for eksempel voice bot.	B		X
3.2.21	Universell utforming Løsningen skal støtte WCAG 2.1 nivå A og AA slik at alle, uansett funksjonsnedsettelse, skal kunne bruke den. Løsninger i sin helhet skal støtte WCAG 2.1, og fremtidig lovpålagte versjoner av denne standarden, minimum nivå A og AA. Leverandøren skal bruke sjekklisten fra W3C for å dokumentere støtten for WCAG 2.1 A og AA , se https://www.w3.org/WAI/eval/report-tool/#/. Alternativt kan Voluntary Product Accessibility Template (VPAT) brukes.	B		X
3.2.22	Støtte for WCAG 2.1 nivå AAA Løsningen skal støtte flest mulig av WCAG 2.1, og fremtidig lovpålagte versjoner av denne standarden, nivå AAA. Leverandøren skal bruke sjekklisten fra W3C for å dokumentere støtten for WCAG 2.1 AAA , se https://www.w3.org/WAI/eval/report-tool/#/. Alternativt kan Voluntary Product Accessibility Template (VPAT) brukes.	B		X
3.2.23	Støtte for skjermlesere og forstørrelsesprogramvare Leverandøren skal angi hvilke skjermlesere og forstørrelsesprogramvare som løsningen(e) støtter med navn og versjon og eventuell knytning til nettleser og operativsystem. Eksempler på dette kan være skjermlesere som Jaws, NVDA, VoiceOver (iOS) og Talkback (Android) og forstørrelsesprogramvare som Magic og ZoomText sammen med aktuell versjon av nettleser og operativsystem.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.2.24	Støtte for Jaws leselist Agenter som bruker Jaws leselist skal kunne utføre sentrale agentoppgaver. Med sentrale agentoppgaver menes som et minimum: • Besvare/avslutte samtaler • Oppslag i telefonliste • Spørreanrop • Sette samtaler videre Løsningen for agenter skal støtte bruk av Jaws 18 og Jaws 2018 leselist. Leverandøren er ansvarlig for å gjennomføre testing av støtte for JAWS 2018 leselist. Kunden skal delta i testingen. Støtte for Jaws leselist skal være etablert før løsningen driftsettes.	A		
3.2.25	Standarder, retningslinjer og implementering Leverandøren bes beskrive hvordan Løsningen forholder seg til WAI-ARIA¹ og ATAG² og andre relevante standarder og retningslinjer for brukskvalitet og universell utforming. Eksempler kan være HTML5 og CSS3, etc. Eventuelle avvik fra WCAG 2.1 nivå, A, AA og helst AAA skal ha en tydelig prioritering og tilhørende framdriftsplan for når de fikses og implementeres i tilbudt løsning. Leverandøren skal dokumentere hvilken kompetanse de har på universell utforming av IKT og hvordan denne skal brukes i tilbudt løsning.	B		X

¹ <https://www.w3.org/TR/wai-aria/> og <https://www.w3.org/TR/wai-aria-practices/>

² <http://www.w3.org/TR/ATAG20/>

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.2.26	Trafikkstyring Tjenesten bør omfatte funksjonalitet for trafikkstyring for alle kanaler hvor trafikkstyring er hensiktsmessig. Tjenestens funksjonalitet for trafikkstyring skal i størst mulig grad: a) muliggjøre effektiv håndtering av henvendelser b) muliggjøre sanntidshåndtering av uforutsette svingninger i antall henvendelser c) Vise dashboard sanntidsinformasjon for daglig oppfølging d) regulere terskelverdier / SLA-nivåer e) prioritere køer f) aktivere/deaktivere tilbakering individuelt pr. kø og overordnet g) konfigurere meldinger for ventetid/antall i kø/nummer i kø og lignende h) regulere ordinær åpningstid og ekstraordinære situasjoner (eksempelvis nødstenging ved driftsavbrudd/tekniske problemer) for hele løsningen, enkeltkanaler og –køer i) ha mulighet for å generere og anvende Kundedefinerte meldinger til Ekstern kunde, eksempelvis når en enkeltkø eller -kanal må stenges grunnet ekstraordinære situasjoner j) ha funksjonalitet for trafikkstyring som kan administreres via en smarttelefon Beskriv annen relevant funksjonalitet for trafikkstyring Det skal angis hvilke elementer som kan konfigureres av Kunden.	B		X
3.2.27	Betjening og automatisk prioritering av kanaler Agentene bør kunne betjene flere kanaler samtidig. Det bør være mulig for å automatisk prioritere kanaler og køer agenter besvarer basert på kriterier definert av Kunden. Eksempler på kriterier kan være: a) ulike krav til svartid o.l. i forskjellige kanaler/køer b) VIP kunder, og annet.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.2.28	Språkstøtte Tjenesten bør understøtte at kommunikasjon mellom Kunde og Ekstern kunde kan foregå på forskjellige språk, minimum norsk og engelsk. Tjenestens språkstøtte skal i størst mulig grad: a) gjøre Kunden i stand til å oppfylle sine språklige forpliktelser overfor Ekstern kunde. Dette medfører blant annet at Tjenesten bør støtte bruk av andre tegnsett. Hovedspråk for Kunden er norsk. Leverandør skal beskrive hvordan Tjenesten understøtter kommunikasjon på forskjellige språk i alle kanaler, herunder: b) hvor mange språk som kan tilbys i hver kanal c) hvorvidt alternativt språk (ut over norsk) medfører eller muliggjør begrensninger i funksjonalitetsnivået (f.eks. forenklet menystruktur for telefoni eller manglende funksjoner i chatklient) d) hvorvidt visse språk medfører utfordringer med tegnsett.	B		X
3.2.29	Hurtigtaster Løsningen bør inneha funksjonalitet for hurtigtaster for både agenter og administratorer. Beskriv løsning.	B		X
3.2.30	Sperre sett over til stengte køer Løsningen bør ha funksjonalitet for å sperre for sett over av samtaler til stengte køer. Beskriv løsning.	B		X
3.2.31	Kanalbytte underveis i dialogen Tjenesten bør ha funksjonalitet for at agent skal kunne bytte kanal underveis i dialogen uten at Ekstern kunde må opprette ny kontakt. Leverandør skal beskrive hvordan dette er implementert for hver enkelt kanal.	B		X
3.2.32	Brukerundersøkelse Tjenesten bør ha funksjonalitet for brukerundersøkelse i alle hensiktsmessige kanaler. Tjenestens funksjonalitet for gjennomføring av brukerundersøkelser skal særlig tilrettelegge for: a) kundens mulighet til selv å utarbeide / tilpasse brukerundersøkelser b) lav belastning på Ekstern kunde c) innebygget analysestøtte i Tjenesten Leverandør skal beskrive hvordan brukerundersøkelse kan gjennomføres for hver enkelt kanal.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.2.33	Kompetanseprofil for Agent Det bør være mulig å definere kompetanseprofiler for agenter på både individ og gruppenivå. Tjenestens funksjonalitet for kompetansestyring bør særlig tilrettelegge for: a) Kundens mulighet til selv å utarbeide / tilpasse kompetanseområder, -typer og -nivåer b) fleksibilitet gjennom granulering av kompetansenivåer Beskriv muligheter for overføring av kompetanseprofiler fra bemanningsplanleggingsløsningen til kontaktsenterløsningen.	B		X
3.2.34	Telefoni som kanal Tjenesten bør håndtere telefoni som kanal. Beskriv funksjonalitet og skjermbilder for minimum grunnleggende funksjoner som: a) Besvare samtaler b) Katalogsøk c) Sette over samtaler d) Spørreanrop	B		X
3.2.35	Konfigurasjon av ringetid Det bør være mulig å konfigurere antall ringesignaler/tid før anropet settes videre til neste agent. Dette for å unngå at samtalen settes over til telefonsvarer.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.2.36	Selvbetjening for administrasjon av tjenesten Administrasjon av tjenesten skal kunne gjennomføres av Kunden. Formålet med dette er å tilrettelegge for: a) Kundens mulighet til å gjøre endringer selv b) Kort gjennomføringstid ved endringer For å oppnå dette bør brukergrensesnittet være selvforklarende og intuitivt, og det bør være innebygde sikringsmekanismer mot brukerfeil. Tjenesten skal være fleksibel, både hva gjelder Kundens konfigurasjonsmuligheter og muligheter for å enkelt legge til nye kanaler og funksjoner. Eksempler på elementer som Kunden ønsker å kunne endre selv er: I. menystruktur, II. lydfiler, III. agents kompetanseområder IV. åpningstider Leverandør skal beskrive hvordan og i hvilket omfang tjenesten kan administreres av Kunden, eksempelvis hvordan talemeldinger administreres og leses inn, samt hvordan administrasjon av lydfiler fungerer (for eksempel velkomstmelding).	B		X
3.2.37	Selvbetjeningsgrensesnitt for administrasjon av IVR-menyer og rutingmekanismer Kundens administratorer skal kunne administrere IVR-menyer og rutingmekanismer ved hjelp av et selvbetjeningsgrensesnitt.	A		
3.2.38	Kømeldinger og informasjon om plassering i kø Kunden bør kunne legge inn kundespesifiserte kømeldinger i hver enkelt kø. Ekstern kunde bør også kunne få opplyst sin plassering i køen, samt forventet ventetid.	B		X
3.2.39	Personlig velkomstmelding Tjenesten bør ha funksjonalitet for forhåndsinnspilte personlige velkomstmeldinger for hver enkelt Agent.	B		X
3.2.40	Tilbakering Tjenesten bør inkludere funksjonalitet for tilbakering. Tjenesten bør ha følgende funksjoner: - Innringer beholder sin plass i køen - Innringer kan velge tidspunkt for tilbakering - Tjenesten ringer opp Ekstern kunde først, så Agent når førstnevnte besvarer anropet - Agent settes opp først, og deretter ringes Ekstern kunde opp Leverandør bes beskrive eventuelle innstillingsmuligheter for når tilbud om tilbakering gis, eksempelvis plassering i kø.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.2.41	Opptak av samtale Tjenesten bør ha funksjonalitet for opptak av samtaler. Opptak bør kunne startes ved: a) direkte aktivering av agent (ved trusselsituasjoner) b) aktiv aksept fra innringer (f.eks. ved opplæring/veiledning) Beskriv lagringstid og mulighet for eksport av samtaleopptak.	B		X
3.2.42	Telefonikø med infomelding Tjenesten bør ha mulighet for egne køer kun med infomeldinger (talemeldinger) innspilt av Kunden.	B		X
3.2.43	Medlytt Tjenesten bør ha funksjonalitet for medlytt til bruk i opplæringsformål samt oppfølging av den enkelte Agent.	B		X
3.2.44	Støtte for ekstern softphone Tjenesten bør støtte bruk av softphone. Beskriv forutsetninger eller begrensninger knyttet til spesifikke aktuelle softphone-implementasjoner i Kundens infrastruktur.	B		X
3.2.45	Softphone integrert i løsningen Løsningen bør ha innebygget funksjonalitet for softphone. Beskriv løsning, inkludert hvordan god lyd kvalitet blir ivare tatt.	B		X
3.2.46	Chat som kanal Tjenesten bør håndtere chat som kanal. Chatløsningen bør kunne integreres med Chatbot-løsninger.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.2.47	Administrasjon av chat Leverandør skal beskrive egenskaper som gjør Tjenestens chat-funksjonalitet enkel å administrere, herunder: a) hvordan Ekstern kunde kommer til korrekt chat-kø på en enkel og effektiv måte, b) mulighet for å regulere hvor mange chat-samtaler en agent kan betjene samtidig: i. Administrator kan regulere maksimumsantall for alle Agenter, grupper og enkeltagenter ii. Avdelingsleder kan regulere maksimumsantall for grupper og enkeltagenter underlagt seg iii. den enkelte Agent kan regulere maksimumsantall for seg selv c) mulighet for å enkelt sette over samtaler internt i køen og mellom de forskjellige køene d) mulighet for å sette over samtaler mellom de forskjellige kontaktsentre hos Kunden e) mulighet for Kunden å regulere timeoutintervall for chatsamtaler slik at ikke samtaler automatisk avsluttes før det er ønskelig, men samtidig at Ekstern kunde automatisk logges ut etter inaktivitet i et predefinert tidsintervall (sikrer Ekstern kunde): iv. mulighet for å regulere timeoutintervall individuelt for den enkelte kø f) brukerundersøkelser g) evt. bruk av anonymisert bruksstatistikk (Eksterne kunder), og mulighet for å regulere tilgang til chat basert på egenskaper ved Ekstern kunde (eksempelvis IP-adresserange).	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.2.48	Chatklienten Chat-klienten bør ha følgende funksjonalitet: a) chat-innhold skal ikke være synlig for motparten før avsender aktivt sender den, b) mulighet for å utveksle linker, bilder, vedlegg og annen relevant informasjon: c) mulighet for agent å bruke forhåndsdefinerte tekster utarbeidet av Kunden d) mulighet for å enkelt inkludere informasjon fra andre systemer, også i tekster definert av Kunden e) forhåndsdefinerte tekster ved oppstart og avslutning av chat-samtale, og muligheter for tilpasning av brukergrensesnittet for Ekstern kunde til Kundens grafiske profil. f) Mulighet for innchatter til å laste ned eller få tilsendt chatlog via for eksempel e-post	B		X
3.2.49	Chatbot Leverandøren bør tilby løsning for chatbot som er integrert med Kundens agentbetjente chatløsning. Beskriv funksjonalitet, muligheter for utnyttelse av AI-tjenester, og integrasjonsmuligheter.	B		X
3.2.50	SMS som kanal Tjenesten skal kunne håndtere SMS som kanal. Tjenesten skal benytte Kundens SMS gateway til utgående SMS-trafikk.	A		

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.2.51	SMS som kanal Bruksområdet for SMS som kanal er primært tenkt utgående (initiert fra Kunde mot Ekstern kunde, eventuelt med mulighet for predefinert respons), men Kunden ser ikke bort fra at det også vil være aktuelt å ta i bruk innkommende SMS på et fremtidig tidspunkt. SMS-kanalens funksjonalitet skal i størst mulig grad understøtte: a) brukerundersøkelse b) utsendelse av skriftlig informasjon som URL til selvbetjeningsløsninger c) standard melding ved mislykket tilbakering d) informasjon om utsendt elektronisk informasjon e) «Nudging» / kampanjer (masseutsendelse) f) SMS+ Eksempler på bruksområder for innkommende SMS kan være: g) SMS fra Ekstern kunde igangsetter automatiserte mekanismer/automatiserte oppgaver i Tjenesten, eller tilstøtende systemer (krever integrasjon).	B		X
3.2.52	E-task (BTN) som kanal Leverandøren bør tilby funksjonalitet, slik at det blir mulig å håndtere E-task (Beskjed Til NAV).	B		X
3.2.53	Sosiale medier som kanal Leverandøren bør tilby funksjonalitet slik at det blir mulig å håndtere sosiale medier som kanal. Leverandøren skal beskrive hvordan sosiale medier håndteres, herunder: a) hvilke medier som håndteres (Facebook, LinkedIn, Twitter, Snapchat, Instagram etc.) b) funksjonsrikhet og brukervennlighet i Tjenestens brukergrensesnitt sammenliknet med «native applikasjon» c) håndtering av eventuelle nye sosiale medier som kommer til	B		X
3.2.54	Single Sign-On Beskriv løsning for Single Sign-On, og Azure AD, ref. kravnr, 3.4.3.2	B		X
	Presence - motta og presentere informasjon Tjenesten bør omfatte mulighet til å hente inn og presentere presence-informasjon fra andre systemer hos Kunden, herunder: a) Microsoft Exchange / Skype for Business/Teams (åpent API) b) telefonistatus	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
	(IP telefoner (SIP Simple/XMPP)/ mobiltelefoner (SOAP)) c) Kundens tidsregistreringssystem (Min WinTid)			
3.2.55	Presence - sende informasjon Tjenesten bør støtte utsending av presence-informasjon til andre systemer. Beskriv bl.a. grensesnitt og format.	B		X

3.3 Tekniske krav og krav til integrasjon for kontaktsenterløsning

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.3.1	Overordnet om integrasjonsstøtte og API-er Tjenesten skal i så stor grad som mulig støtte integrasjon mot andre systemer ved bruk av tilgjengelige identifikatorer og grensesnitt. Det bør eksempelvis være mulig å benytte unik identifikator (fødselsnummer, organisasjonsnummer, telefonnummer eller annet), oppgitt av Ekstern kunde eller hentet inn på annet vis, til å gjøre oppslag i slike tilstøtende systemer. Leverandør bes beskrive hvordan Tjenesten kan hente inn unike identifikatorer og bruke dem videre i integrasjoner med øvrige systemer. Leverandør skal også angi hvilke standardgrensesnitt og API-er som tilbys og hvilke tjenester de eventuelt er knyttet til, samt Leverandørens anbefalte tilnærming til integrasjoner mellom Tjenesten og øvrige system. Hva gjelder integrasjonsmuligheter og grensesnitt vektlegger Kunden særlig følgende forhold: a) datakvalitet, b) informasjonssikkerhet, c) sikring av at relaterte dataelementer er entydige, for eksempel tidformater, d) hensiktsmessige overføringsintervaller, e) funksjonalitetsnivå og fleksibilitet, f) robusthet, g) smidige integrasjonsmetoder, og h) unngå unødvendig kompleksitet/skreddersøm.	B		X
3.3.2	Integrasjon med bemanningsplanleggingssystemer Beskriv hvilke bemanningsplanleggingssystemer som løsningen har ferdigutviklet integrasjon med. Beskriv integrasjonsløsning inkludert frekvens og tidsforsinkelse for dataoverføring mellom kontaktsenterløsning og bemanningssystem.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.3.3	Integrasjon med CRM systemer Spesifiser hvilke CRM-systemer som løsningen har ferdig utviklede integrasjoner med, samt hvilke CRM-systemer som krever tilpasset integrasjon. Beskriv integrasjonsnivå/funksjoner som er tilgjengelig pr. CRM system. Beskrivelsen skal omfatte integrasjon av både historiske data og sanntidsdata som for eksempel køinformasjon. Videre skal Leverandøren beskrive integrasjonsmuligheter med overføring av data både fra kontaktsenterløsning til CRM-system og motsatt vei. Beskriv også muligheter for bruk av widgets til for eksempel softphone og andre funksjoner både i kontaktsenterløsningen og i CRM systemet.	B		X
3.3.4	SMS-tjenester Løsningen bør kunne integreres med andre leverandørers SMS GW, inkludert Kundens SMS GW som inngår som en del av denne avtalens del for mobiltelefoni.	B		X
3.3.5	Integrasjon mot IAM-systemet til Kunden Løsningen bør kunne integreres med IAM-systemet til Kunden. Se bilag 3 for ytterligere informasjon. Integrasjonen skal sørge for: a) sentralisert brukeradministrasjon og tilgangsstyring, og b) mottak av Kundens interne telefonkatalog med organisasjonsinfo (hentes fra Active Directory) inn i kontaktsenter. Leverandør skal legge spesielt vekt på tilgjengelige formater og funksjonalitet som kan realiseres gjennom integrasjonen.	B		X
3.3.6	Teknisk infrastruktur Løsningen skal kunne benyttes med både tynne klienter (Citrix) og tykke klienter/PC.	A		
3.3.7	Integrasjon med Microsoft Office 365 Beskriv løsning for integrasjon med Microsoft Office 365.	B		X

3.4 Krav til sikkerhet og tilgangskontroll for kontaktsenterløsning

Flere av kravene i dette kapittelet er på engelsk og Leverandøren kan for kravene i dette kapittelet svare på enten norsk/skandinavisk eller engelsk.

3.4.1 Krav til sikkerhet

NAV's krav til informasjonssikkerhet, sikkerhet i behandlingen og applikasjonssikkerhet må oppfylles av Løsningen og i driften av Løsningen i henhold til NAV's sikkerhetsbehov som er angitt i kravene nedenfor.

NAV knytter et sikkerhetsnivå til og et formål med NAV's bruk av en applikasjon, og uttrykker begrensninger for behandlinger, der det er aktuelt. NAV vurderer sikkerhetsnivået for applikasjoner som det laveste nivået av a) autentisering og identifikasjon, b) tilgangskontroll og autorisasjon, c) systemintegritet og d) sikkerhetsovervåking. En bestemt prosess og spesifikk informasjon kan ha lavere behov for sikkerhet, med hensyn til autorisasjon og sikkerhetsovervåking, enn resten. Våre interne retningslinjer støtter proporsjonalitetsprinsippet innen informasjonssikkerhet.

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.4.1.1	NAV need to ensure that our data is securely protected when in transit within the cloud, as well as in transmit to and from the cloud service. Please describe how this is done.	B		
3.4.1.2	NAV need to ensure that our data is securely protected when at rest. Please describe how this done, and what options NAV have to secure our data further.	B		
3.4.1.3	NAV shall retain ownership to NAV's data after the contract has been terminated and until data are moved and deleted from the service.	A		
3.4.1.4	Security needs and operation/maintenance should be safeguarded using recognized standards in the market. The Provider is requested to describe which standards and certifications they comply with, examples (not limited to) are ISO 27001, ISO 27002, ISO 27017, ISO 27018, ISO 22313 or equivalent.	B		X
3.4.1.5	The solution should provide security monitoring. The Provider is requested to describe the security monitoring available (defined and optional security alarms, security warnings and security logging services). The Provider is also requested to describe how security logs, alarms and warnings, can be integrated with NAV's central security monitoring solution and how security incident that needs action is handled and how the Customer is notified.	B		X
3.4.1.6	The solution should provide reactive and proactive monitoring services, including health metrics. The Provider is requested to describe which reactive and proactive monitoring services that are standard (included in the service) and which are optional and how this can integrate with NAV's central monitoring systems.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.4.1.7	Proper forensic procedures, including chain of custody, are required for the presentation of evidence to support potential legal action subject to the relevant jurisdiction after an information security incident. The Provider is requested to describe how NAV gets notified and involved in the investigation and how the forensic procedures is implemented. Also, describe how much assistance the Provider will provide NAV for investigating a security incident involving NAV's data or services.	B		X
3.4.1.8	Applications and programming interfaces (APIs) should be designed, developed, deployed, and tested in accordance with leading industry standards (e.g., OWASP ASVS and "the twelve-factor app») to achieve a high level of integrity and quality. The Provider is requested to describe what standards they use and the procedures they follow.	B		X
3.4.1.9	The solution should provide backup functionality and contingency copies for NAV data. The Provider is requested to describe the alternatives for back-up and contingency copies and restore & recovery (types and frequency of copies, retention periods, locations etc.). Please also describe if and how this can be managed by customer.	B		X
3.4.1.10	If NAVs data is lost or destroyed, either by faulty action of the Provider or because of a permanent catastrophic failure or natural/man-made disaster, the Provider is requested to describe the mechanisms used by the Provider for restoring or reconstructing NAVs data (disaster recovery/business continuity).	B		X
3.4.1.11	It shall not be possible to recreate intentionally deleted data, and data shall be permanent deleted after the service contract is terminated and data are moved out of the service by the customer to a data store defined by the Customer. The Provider is requested to describe routines, process and timeframes regarding the deletion of NAV's data.	B		X
3.4.1.12	The Provider is requested to describe who owns and operates data centres and infrastructure used for production of the service, what physical and environment security measures are in place and what data centre security standards the provider adhere to.	B		X
3.4.1.13	The provider is requested to describe how they use vulnerability and risk assessments as a part of their management system.	B		X
3.4.1.14	The service should be secure towards hacking and attempts from 3 rd parts on retrieving customer data out of the solution. The provider is requested to describe how they use external penetration testing or other mechanisms for control of service/application and infrastructure security.	B		X

3.4.2 Krav til Integrasjonssikkerhet

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.4.2.1	The service/system needs to propagate the security token for the end user, with security context for the end user, in a secure manner when doing service calls to the NAV on-prem services or other 3rd party services used by NAV. The Provider is requested to describe how security tokens can be used and configured by NAV and how the trust chain from the Identity Provider used for authentication is retained.	B		X
3.4.2.2	NAV need in some cases to use system users to access NAV on-prem solutions and registers (not behafe of a user). The Provider is requested to describe how system user and password can be securely stored, managed and used by NAV in the offered solution.	B		X

3.4.3 Krav til Identifisering, Autentisering og Tilgangskontroll

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.4.3.1	A user (a person, a process or an application) must be unambiguously identified and properly authenticated before access is granted to NAV's information and relevant part of the information system in the Solution.	A		
3.4.3.2	The solution must support authentication and Single Sign-On from Azure AD.	A		
3.4.3.3	The solution should provide a rich and flexible user access control. The Provider is requested to describe how user access control is built up and what mechanisms NAV can utilise to control and manage user access. (NAV use precision for grant accesses by functionality, parts of data, information types, types of data access and flexibility in access structure - accesses, access-groups and roles).	B		X
3.4.3.4	It should be possible for external users (not defined in NAVs Azure AD instance) to authenticate, e.g in a chat dialog. Today NAV use "ID-porten" and "AltInn" as identity providers for external users. The Provider is requested to describe available alternatives for authentication of users, locally or by other external access token providers. Please also describe what types of access token that are supported by the solution when doing authentication by external providers.	B		X
3.4.3.5	The solution should provide an API for provisioning of user accesses, access groups and roles. Preferably SCIM should be supported, see https://en.wikipedia.org/wiki/System_for_Cross-domain_Identity_Management . NAV use different mastersources for authorizations of different usergroups. The Provider is requested to describe how the solution supports this. Please also describe if the solution support look-up/realtime or synchronization of authorization information from the different sources.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.4.3.6	Providers administrator access to infrastructure and services where NAV's data is stored, transmitted or processed need to be controlled in a secure manner. The Provider is requested to describe, also for its sub-processors, how its administrators are authenticated, how its administrator rights are granted and if the administrator access is given Provider personell on a permanent basis. The provider is also requested to describe how NAV can audit Provider administrator access to infrastructure and services where NAV's data is stored, transmitted or processed.	B		X
3.4.3.7	NAV have different categories of data each with a dedicated set of requirements related to isolation strength and robustness in access control. The Provider is requested to describe how NAVs business logic/service, customer specific configuration, platform, infrastructure and datastorage are separated from other tenants/customers, how this separation can be controlled/managed by the customer and what the strength of the separation is. The Provider is also requested to make references to, in standards they are compliant/certified to, chapters where isolation strength and robustness in access control is covered.	B		X

3.5 Administrative krav til for kontaktsenterløsning

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.5.1	Implementering av ny løsning Ny løsning skal implementeres med tilsvarende omfang for funksjoner, køer, menyer, talemeldinger mv. som dagens løsning, ref. Bilag 3.	B		X
3.5.2	Implementering og operasjonalisering Etableringsprosjektet for Tjenesten skal organiseres og gjennomføres som et leveranseprosjekt av Leverandøren, mens den vil bli organisert og gjennomført som et mottaksprosjekt av Kunden. Etableringsprosjektet skal ha en felles styringsgruppe mellom Leverandør og Kunde. Leveranse- og mottaksprosjekt skal gjennomføres innenfor rammene som følger av avtalen for øvrig. Leverandøren skal besvare nærværende krav i bilag 4 ved å beskrive både hvordan etableringsfasen tilbys gjennomført og hvordan den tilbys organisert fra Leverandørens side. Leverandøren skal særlig belyse følgende forhold: a) prosjektstyringsprosess og -modell, b) Leverandørens forankring i egen organisasjon, c) organisering og styring av Leverandørens eventuelle underleverandører gjennom hele verdikjeden, d) organisering av og styring med felles styringsgruppe (Leverandør og Kunde), e) samarbeid med kundens mottaksorganisasjon, f) hvilket arbeidsomfang og hvilken kompetanse som forventes fra Kunden, g) hvordan gjennomføre opplæring og kompetanseoverføring til Kunden, h) forslag til Leverandørens deltakere i styringsgruppen, og Leverandørens tilnærming til planverket som skal utarbeides av vedkommende for kontinuerlig arbeid med personvern og informasjonssikkerhet i etableringsfasen	B		X
3.5.3	Beredskapsplan Leverandør skal sammen med Kunden opprette beredskapsplan for de leverte tjenester. Leverandøren skal legge ved utkast til beredskapsplan. Kunden og Leverandøren skal i felleskap innen 30 dager etter kontraktsignering være omforent om beredskapsplan. Leverandøren skal ta initiativ til oppstart av denne aktiviteten. Leverandøren skal kort beskrive gjennomføring av denne aktiviteten.	B		X
3.5.4	Kundeteam Leverandøren skal tilby et dedikert kundeteam, med blant annet service manager, som skal følge opp Kunden etter etableringsfasen. Leverandøren skal beskrive roller og ansvarsfordeling. Denne tjenesten skal være vederlagsfri.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.5.5	Dedikert teknisk kontaktperson Kunden vil fra tid til annen ha behov for å kunne foreta tekniske avklaringer o.l. som ikke nødvendigvis er egnet å fremsette for Leverandørens kundesstøtte. Dette vil eksempelvis aktualisere seg der Kunden vurderer å realisere opsjoner av større omfang eller kreve endringer av Tjenesten. For å dekke Kundens overnevnte behov bør Leverandøren tilby én dedikert teknisk kontaktperson med høy kompetanse på helheten i Tjenesten, som skal være tilgjengelig for avklaringsmøter samt kunne besvare skriftlige og muntlige henvendelser fra Kunden av overnevnte karakter. CV til den tilbudte kontaktpersonen vedlegges. Denne tjenesten skal være vederlagsfri.	B		X
3.5.6	Teknisk og funksjonell kundeoppfølging Leverandør skal i avtaleperioden følge opp Kunden med mål om å i høyest mulig grad bidra til merverdi for Kunden utover hva som følger av gjeldende minstekrav og kontraktsvilkår, blant annet ved: a) konkrete tiltak som vil minimere arbeidsbelastning på Kundens personell b) konkrete tiltak som sikrer at Kundens forbedringsforslag til Tjenesten så langt som mulig gjennomføres Beskriv hvordan Leverandøren planlegger å bidra med merverdi for Kunden.	B		X
3.5.7	Direkte dialog med utførende leverandør Kundens supportfunksjon, avtaleforvaltere og ledelse skal ha direkte dialog med den leverandør som leverer tjenesten for kontaktsenter.	A		
3.5.8	Support Leverandøren skal yte support til Kunden. Leverandørens support skal håndtere henvendelser fra Kundens drifts- og supportorganisasjon. Henvendelsene vil typisk gjelde tekniske og funksjonelle spørsmål knyttet til Tjenesten, men de vil også kunne omfatte øvrige forhold relatert til Tjenesten, herunder innmelding av uønskede hendelser. Tilbudte apparat for support skal kommunisere muntlig og skriftlig på norsk, svensk eller dansk. Kunden skal ikke underlegges begrensninger hva gjelder antall henvendelser eller henvendelsenes varighet/lengde. Support skal kunne nås via e-post, telefon og via Kundens ITSM-verktøy (Jira Servicedesk), og skal være tilgjengelig gjennom alle nevnte kommunikasjonsmidler i Kundens til enhver tid gjeldende åpningstid, som for tiden er virkedager kl. 08-17. Beskriv løsning for support. Rutiner for support beskrives i servicehåndboken.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.5.9	Prosess for hendelser Leverandør skal forholde seg til Kundens prosesser for hendelseshåndtering.	A		
3.5.10	Integrasjon med Kundens system Leverandøren skal tilby tjenester på et servicesenter med system for oppfølging av feilhåndtering og ordrehåndtering med toveis integrasjon mot Kundens hendelseshåndteringssystem.	A		
3.5.11	Toveis integrasjon med Kundens system Beskriv hvordan toveis integrasjon mellom Leverandørens og Kundens hendelseshåndteringsystemer kan gjennomføres. Kunden har støtte for integrasjon via WEB services (REST/JSON).	B		X
3.5.12	Rutine for varsling og eskalering av hendelser Leverandøren skal sammen med Kunden utarbeide felles rutine for varsling og eskalering av hendelser. Hendelser skal meldes til kunde iht. avtalt varslingsrutine.	A		
3.5.13	Kanaler for varsling Kunden ønsker varsling via e-post, SMS og telefon Beskriv varslingsmuligheter i tilbud løsning	B		X
3.5.14	Sikring av data ved sikkerhetshendelser Leverandøren skal ved en sikkerhetshendelse sikre de data og logger han har kontroll over på en slik måte at de kan brukes som bevis i en eventuell rettssak. Leverandøren skal beskrive hvordan slik sikring håndteres.	B		X
3.5.15	Omfang for kundeportal Leverandøren skal tilby en web basert kundeportal. Portalen skal inneholde: • løsning for utveksling av sensitive data og dokumenter • løsningsbeskrivelser og teknisk dokumentasjon av oppdrag • fakturagrunnlag/-vedlegg • servicelogg/servicerapporter inkludert historikk • tjenestenivårapporter (SLA) inkludert historikk • møtereferater og tilhørende saksdokumenter • omforente rutiner og servicehåndbok • kontaktinformasjon • statistikk for tilbudte tjenester (eks, forbruk, trafikk) Leverandør bes beskrive forslag til struktur på kundeportal ihht avtalens leveranseområder.	B		X
3.5.16	Informasjonsoppdatering for kundeportal Leverandøren er ansvarlig for at informasjon i kundeportalen er korrekt og oppdatert. Leverandøren skal beskrive hvordan dette utføres.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.5.17	Sikkerhetsløsning for kundeportal - Kun autoriserte brukere skal ha tilgang til Kundeportalen - Tilgang til Kundeportalen skal sikres med tofaktoraутентisering. Beskriv hvordan dette løses. - Brukere av portalen skal kunne tildeles ulike tilgangsnivåer for innsyn/tilgang til informasjon. Disse skal godkjennes av Kunden. Leverandøren skal beskrive hvilke tilgangsnivåer som finnes. - Beskriv løsning for kryptering. Leverandøren skal beskrive hvilke mekanismer og prosedyrer som benyttes for å forhindre uautorisert tilgang til/bruk av Kundeportalen.	B		X
3.5.18	Opplæring tilpasset agenter og administratorer Leverandør må kunne tilby initiell opplæring tilpasset følgende roller: - agenter - administratorer Beskriv innhold, omfang og plan for opplæring.	B		X
3.5.19	Opplæring av agenter og teamledere Anbefal struktur og innhold for Kundens opplæring av egne agenter og teamledere.	B		X
3.5.20	Månedlig tjenestenivårapport Leverandøren skal levere månedlig tjenestenivårapport. Angi relevant innhold i rapporten, samt legg ved utkast til rapport.	B		X
3.5.21	Distribusjon av rapporter Alle rapporter skal være tilgjengelige/legges ut på Kundeportalen. Kunden skal varsles når nye rapporter er tilgjengelig på Kundeportalen. Leverandøren skal beskrive hvilke varslingsmetoder som kan tilbys.	B		X
3.5.22	Overvåkning og varsling av tjenestekvalitet Leverandør bes beskrive løsning for automatisert overvåkning og varsling av tjenestekvalitet.	B		X
3.5.23	Kundens endringsprosess Leverandøren skal forholde seg til Kundens ITIL-baserte prosesser for endringshåndtering og konfigurasjonsstyring.	A		
3.5.24	Varsling om endringer Kunden skal varsles om alle endringer hos Leverandøren som kan påvirke leveranse av løsninger, produkter og tjenester. Leverandøren skal beskrive hvordan slik varsling utføres.	B		X
3.5.25	Varsling om end-of-sale» "end-of-support" og "end-of-life" Leverandøren skal varsle Kunden ved endringer knyttet til «end-of-sale», "end-of-support" og "end-of-life" på produkter og tjenester. Leverandøren skal beskrive hvordan slik varsling skjer.	B		X
3.5.26	Utpøving av ny programvare for testing Kunden skal vederlagsfritt gis tilgang til ny programvare for testing før produksjonssetting.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.5.27	Endringer hos Leverandør som kan påvirke tjenesteleveranser Leverandøren skal varsle Kunden om alle endringer i sin organisasjon som kan berøre kvaliteten på de tilbudte tjenestene. Leverandøren skal beskrive hvordan slik varsling skjer.	B		X
3.5.28	Konsulentbistand Leverandøren skal yte kvalifisert teknisk og funksjonell konsulentbistand på applikasjoner som inngår i løsningen. I forbindelse med bestilling av konsulentbistand skal Leverandøren levere CV for aktuelle konsulenter, og Kunden har rett til å godkjenne / avvise konsulenter. Dersom Leverandøren ikke kan stille med konsulent som Kunden anser som kvalifisert, har Kunden anledning til å anskaffe konsulent via andre avtaler.	A		
3.5.29	Responstid på konsulentbistand Leverandøren skal angi garantert responstid for konsulentbistand differensiert i forhold til følgende omfang: • Kategori 1: inntil 8 timers bistand • Kategori 2: inntil 40 timers bistand • Kategori 3: fra 40 til 99 timer • Kategori 4: fra og med 100 timer Angi responstid i virkedager for hver av de fire kategoriene.	B		X
3.5.30	Servicehåndbok I tilknytning til avtalene skal det etableres en Servicehåndbok. Denne skal inneholde detaljert beskrivelse av felles rutiner, grensesnitt og roller mellom Leverandøren og Kunden, og regulere hvordan disse skal ajourholdes og forvaltes. Alle rutiner, grensesnitt og roller som er en konsekvens av kravene som stilles i Bilag 1 (dette bilag), vil bli beskrevet under angjeldende kapittel/punkt i Servicehåndboka. Den detaljerte beskrivelse av de samme rutiner, grensesnitt og roller skal innarbeides i Servicehåndboka. Innholdet i Servicehåndboka skal kunne endres ved enighet mellom partene i statusmøter, uten å måtte gjøre endringer i avtalen. I tilfelle motstrid mellom Servicehåndboken og avtalen for øvrig, vil Avtalens tekst alltid være gjeldende. Leverandøren har ansvar for at kunden mottar den til enhver tid gjeldende versjon Servicehåndboka. Servicehåndboka (versjon 1) skal være ferdig utarbeidet to uker før idriftsettelse av løsning.	A		

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.5.31	Brukerdokumentasjon, kursmateriell og teknisk dokumentasjon Kursmateriell og teknisk dokumentasjon skal fritt kunne kopieres til bruk av kunden. Dokumentasjonen skal være elektronisk tilgjengelig og være på norsk eller engelsk.	A		

3.6 Krav til testing for kontaktsenterløsning

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.6.1	Godkjenningstest Godkjenningstest skal være i henhold til testplaner utarbeidet av leverandør og godkjent av Kunden og skal minimum omfatte følgende forhold: - Kunden velger ut et sett av brukere/ tjenester. - Kunden gjennomgår resultatet av testene og vurderer disse, evt. i samråd med Leverandøren. - Faglig personale hos Kunden vurderer stabiliteten av løsning og tjenester i forhold til avtalt tilgjengelighet. Resultater av testene skal godkjennes av Kunden. - Hvis vesentlige feil og mangler avdekkes i godkjenningstesten skal slike utbedres før ny test kan gjennomføres. Beskriv innhold og omfang for testplan. Legg ved eksempel på testplan.	B		X
3.6.2	Testløsning Det skal etableres en dedikert testløsning, med egne aksessnumre, som Kunden kan benytte for egen testing og opplæring.	A		
3.6.3	Ansvar for testing Leverandøren skal ha ansvar for testing av løsningen.	A		

3.7 Opsjoner for kontaktsenterløsning

Nr.	Krav	Prioritet	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.7.1	Tale til tekst og tekst til tale Beskriv løsning for tale til tekst og tekst til tale.	B		X
3.7.2	Skjermdeling Leverandøren skal tilby løsning for skjermdeling (co-browsing). Beskriv tilbudt løsning.	B		X
3.7.3	Video som kanal Leverandør skal tilby løsning for ruting av videosamtaler inn i køer i kontaktsenterløsningen. Brukerne skal kunne starte en videosamtale fra nav.no for å kontakte NAV. Beskriv løsning, inkludert videoprotokoll som benyttes via nav.no, for eksempel i hvilken grad video WEB RTC benyttes.	B		X
3.7.4	Innlogget Chat Chatløsningen skal kunne implementeres som innlogget løsning. Chatløsningen skal kunne integreres med Chatbot-løsninger. Beskriv løsning og funksjonalitet.	B		X
3.7.5	Dialer/ringerobot Løsningen bør ha funksjonalitet for automatisk utring. Beskriv løsning.	B		X
3.7.6	Andre kanaler og funksjoner Beskriv aktuelle andre kanaler og funksjoner for kontaktsenter.	B		X

4 Krav til løsning for Bemanningsplanlegging

4.1 Overordnede krav til bemanningsplanlegging

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.1.1	Markedsmessig satsning Beskriv hvilke forretningsmessige utviklingsplaner og satsninger Leverandøren har innenfor de produkt- og tjenestoområder som inngår i denne anskaffelsen.	B		X
4.1.2	Leveransemodell Løsningen skal leveres som en skybasert leveransemodell.	A		
4.1.3	Prismodell Leverandøren bør fakturere Kunden månedlig basert på forbruk av tjenesten. Med forbruk menes her omfang av funksjoner og antall agenter.	B		X
4.1.4	Skalering Kundens forbruk for omfang av funksjoner og antall agenter, skal kunne skaleres opp og ned pr. måned i henhold til Kundens behov. Leverandøren bes om å beskrive hvordan skalering håndteres/utføres.	B		X
4.1.5	Supplering av løsning Leverandøren skal gjennom avtaleperioden, etter Kundens behov, tilby supplering av alle elementer av løsningen, herunder programvare og lisenser.	A		
4.1.6	Markedstilpasning av priser Kunden kan én gang i året gjennomføre benchmarking av Leverandørens ytelser for å kontrollere at det er et tilfredsstillende forhold mellom pris og kvalitet sammenlignet med markedet for øvrig. Første benchmarking gjennomføres 12 måneder etter oppstartsdag. Benchmarkingen skal gjennomføres av en uhildet tredjepart. Hvis benchmarkingen viser at prisen på de kontrollerte ytelsene ligger over gjennomsnittsprisene i markedet for ytelser av tilsvarende art og kvalitet levert til kunder av tilsvarende karakter og størrelse, skal de berørte prisene justeres ned til dette nivået. Justeringen skal skje med virkning fra første påfølgende faktura.	A		

4.2 Funksjonelle krav for bemanningsplanlegging

4.2.1 Generelle funksjonelle krav

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.2.1.1	Minstekrav til funksjonalitet Systemet må løpende kunne ivareta en helhetlig prosess for bemanningsplanlegging og prognostisering. Løsningen skal som minimum ha funksjonalitet for: • prognostisering av inngang og beregning av bemanningsbehov på 15 minutters intervaller i ulike kanaler: telefoni, chat og e-post • bemanningsplanlegging, skjemalegging og optimering av agenter i ulike kanaler som for eksempel: telefoni, chat og e-post • oppfølging av etterlevelse i sanntid (real time adherence) • ulike kombinasjoner av skill • resultatoppfølging og rapportering av måloppnåelse for definerte KPI-er • statistikk • endring i organisering av kundens kontaktsenter • endring av antall køer • endring av kommunikasjonskanaler • endring av åpningstider • differensierte åpningstider for ulike tjenester og avvikende åpningstider for enkelte dager	A		
4.2.1.2	Løsningsdesign og overordnede funksjoner Utover hva som følger av avtalen for øvrig, etableres, driftes og forvaltes tjenesten i henhold til et klart definert løsningsdesign. Løsningsdesignet skal som et minimum redegjøre for: a) overordnet løsningsbeskrivelse b) integrasjon med kontaktsenterløsning c) overordnet beskrivelse av den skybaserte arkitekturen Løsningen bør i tillegg til minstekrav også ha funksjonalitet for: • automatisert prognostisering med mulighet for manuelle tilpasninger • automatisert skjemalegging og optimering med mulighet for manuelle tilpasninger • oppfølging av trafikksituasjon (for eksempel prognose vs faktisk inngang, utvikling i samtalebehandlingstid) gjennom dagen i sanntid (eventuelle forsinkelser angis i minutter). • å planlegge de ulike tjenestene etter ulike målkrav. Det bør være mulig å endre målkrav, parametere og tidsintervaller for	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
	resultatoppfølging og planlegging. Eksempel på målkrav: • andel besvarte • andel besvarte innen X sek • gjennomsnittlig ventetid • lengste ventetid • andel e-post besvart innen X timer • X antall timer brukt på oppgaven Leverandøren skal besvare dette kravet i et eget dokument «løsningsdesign» som vedlegg til bilag 2. Besvarelsen for dette kravet skal være på maksimalt 5 sider.			
4.2.1.3	Lisenser Presenter lisensmodell, hvilke lisensstyper som inngår og utbyggingstrinn for de tilbudte løsningene.	B		X
4.2.1.4	Tilgangsstyring Det skal være mulig å differensiere tilganger til ulike grupper eller brukere av systemet. Med ulike grupper menes agenter, ledere og administratorer.	A		
4.2.1.5	Løsning for tilgangsstyring Beskriv løsning for tilgangsstyring.	B		X
4.2.1.6	Endringslogg Det skal være mulig å spore hvem som har gjort endringer i systemet. Endringsloggen skal vise • tidspunkt for endringen • hvilke handlinger som er utført • brukerident som utførte endringen	B		X
4.2.1.7	Funksjonalitet for smarttelefon Beskriv hvilken funksjonalitet som er tilgjengelig på smarttelefon.	B		X
4.2.1.8	Kapasitet Systemet må kunne ha kapasitet til å håndtere minimum 3000 brukere.	A		
4.2.1.9	Kapasitetsbegrensninger Beskriv eventuelle begrensninger i antall mulige brukere av systemet.	B		X
4.2.1.10	Flere instanser Systemet bør kunne settes opp med flere instanser.	B		X
4.2.1.11	Hurtigtaster Løsningen bør inneha funksjonalitet for hurtigtaster på agent og admin nivå. Beskriv løsning.	B		X
4.2.1.12	Single Sign-On Beskriv løsning for Single Sign-On, og Azure AD, ref. kravnr, 4.4.3.2.	B		X
4.2.1.13	Universell utforming Løsningen skal støtte WCAG 2.1 nivå A og AA slik at alle, uansett funksjonsnedsettelse, skal kunne bruke den. Løsninger i sin helhet skal støtte WCAG 2.1, og fremtidig lovpålagte versjoner av denne standarden,	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
	minimum nivå A og AA. Leverandøren skal bruke sjekklisten fra W3C for å dokumentere støtten for WCAG 2.1 A og AA , se https://www.w3.org/WAI/eval/report-tool/#/ . Alternativt kan Voluntary Product Accessibility Template (VPAT) brukes.			
4.2.1.14	Støtte for WCAG 2.1 nivå AAA Løsningen skal støtte flest mulig av WCAG 2.1, og fremtidig lovpålagte versjoner av denne standarden, nivå AAA. Leverandøren skal bruke sjekklisten fra W3C for å dokumentere støtten for WCAG 2.1 AAA , se https://www.w3.org/WAI/eval/report-tool/#/ . Alternativt kan Voluntary Product Accessibility Template (VPAT) brukes.	B		X
4.2.1.15	Støtte for skjermlesere og forstørrelsesprogramvare Leverandøren skal angi hvilke skjermlesere og forstørrelsesprogramvare som løsningen(e) støtter med navn og versjon og eventuell knytning til nettleser og operativsystem. Eksempler på dette kan være skjermlesere som Jaws, NVDA, VoiceOver (iOS) og Talkback (Android) og forstørrelsesprogramvare som Magic og ZoomText sammen med aktuell versjon av nettleser og operativsystem.	B		X
4.2.1.16	Standarder, retningslinjer og implementering Leverandøren bes beskrive hvordan Løsningen forholder seg til WAI-ARIA³ og ATAG⁴ og andre relevante standarder og retningslinjer for brukskvalitet og universell utforming. Eksempler kan være HTML5 og CSS3, etc. Eventuelle avvik fra WCAG 2.1 nivå, A, AA og helst AAA skal ha en tydelig prioritering og tilhørende framdriftsplan for når de fikses og implementeres i tilbudt løsning. Leverandøren skal dokumentere hvilken kompetanse de har på universell utforming av IKT og hvordan denne skal brukes i tilbudt løsning.	B		X

³ <https://www.w3.org/TR/wai-aria/> og <https://www.w3.org/TR/wai-aria-practices/>

⁴ <http://www.w3.org/TR/ATAG20/>

4.2.2 Prognostisering og bemanningsplanlegging

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.2.2.1	Endring av datagrunnlag Systemet bør ha funksjonalitet for å endre datagrunnlag ved spesielle hendelser. Med spesielle hendelser menes f.eks. unormale verdier grunnet tekniske feil eller lignende forhold.	B		X
4.2.2.2	Differensiering av datagrunnlag ved prognostisering Systemet bør ha mulighet for å differensiere datagrunnlag og prognoser for ulike tjenester på enkeltdager. Det bør være mulig å ta hensyn til dager med avvikende trafikkmønster, (f.eks. utbetalingsdatoer, ferieperioder og helligdager) til bruk i prognostisering.	B		X
4.2.2.3	Import fra kontaktsenterløsning Systemet bør ha muligheter for å importere og automatisk oppdatere de tjenester/køer, lokasjoner, team, agenter mv. som er definert i kontaktsenterløsningen.	B		X
4.2.2.4	Prognoser Systemet bør kunne lage aggregerte prognoser fra en dag til 13 måneder fram i tid. Prognosene skal minimum inneholde: • Forventet volum og behandlingstid per kommunikasjonskanal og tjeneste • Ressursbehov og minimumsbemanning • Estimat for forventet resultatoppgjør totalt og per tjeneste på bakgrunn av prognostisert trafikkvolum, behandlingstid og tilgjengelige ressurser • Prognoser per år, tertial, måned, uke, dag og kvarter • Funksjonalitet for å identifisere og ta høyde for sesongvariasjoner og trender • Funksjonalitet for å kunne prognostisere for ulike "hva om"-scenarier ved endring av trafikkmønster og samtalebehandlingstid • Funksjonalitet for å fremvise resultat i både i tallformat og i grafisk format	B		X
4.2.2.5	Sanntid Avvik mellom prognostisert bemanningsbehov og planlagt bemanning bør kunne identifiseres i sanntid. Beskriv løsningen og vis eksempel på hvordan dette visualiseres.	B		X
4.2.2.6	Scenario Systemet bør ha mulighet for å legge inn ulike "hva om"-scenarier i bemanningsplanene som grunnlag for å vurdere effektene av disse. Beskriv løsningen og vis eksempel på hvordan dette visualiseres.	B		X
4.2.2.7	Publisering av bemanningsplaner Det må være mulig å arbeide med ulike "ikke-publisererte" versjoner av bemanningsplaner før offisiell versjon publiseres. Det må være mulig å lagre endringer både i ikke-publisererte versjoner og publisert	A		

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
	versjon.			
4.2.2.8	Nivåer for bemanningsplaner Bemanningsplaner skal kunne utarbeides per år, tertial, måned, uke, dag, kvarter. Bemanningsplanene må presenteres totalt, per enhet, team, individ, skill og tjeneste. Presenter skjermbilder av bemanningsplanene for ovennevnte nivåer.	B		X
4.2.2.9	Skjemalegging og optimering Beskriv løsning for skjemalegging og optimering, herunder randomgenerator i valg av skift og intradag optimering.	B		X
4.2.2.10	Rettferdighet/fairness Beskriv hvordan systemet sikrer rettferdighet/fairness for agenter over en gitt tidsperiode og hvordan dette påvirker systemets evne til å optimalisere bemanningsplaner.	B		X
4.2.2.11	Planlegging av møter, opplæring mv. Beskriv systemets funksjonalitet for å identifisere perioder med lav belastning for planlegging av andre aktiviteter. Med andre aktiviteter menes møter, opplæring og lignende.	B		X
4.2.2.12	Publiseringsvarsel Det bør være mulig å varsle om publiserte og endrede bemanningsplaner i systemet. Det bør være mulighet for å konfigurere ulike varslingsnivåer og avgrense varsling til utvalgte roller og personer.	B		X
4.2.2.13	Tidsforbruk ved skjemalegging Tidsforbruk ved skjemalegging er kritisk for Kunden. Beskriv tidsforbruk for generering av en samlet bemanningsplan for en dag basert på Kundens volum, jf. Bilag 3. Angi tid i minutter.	B		X
4.2.2.14	Automatisk håndtering av søknader om fravær Løsningen bør automatisk innvilge eller avslå agents søknad om fravær basert på regelsett som er definert av administrator.	B		X
4.2.2.15	Innmelding av fravær Agenter bør kunne melde inn fravær via løsningen og bemanningsplanen skal automatisk oppdateres.	B		X

4.2.3 Sanntidsoppfølging (real time)

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.2.3.1	Visning av sanntid Det bør være mulig å vise real time adherence og aggregert resultat per tjeneste i et egnet format for storskjerm/wallboard. Beskriv løsning og skjermbilder.	B		X
4.2.3.2	Visning av resultater for agenter Hver agent bør ha mulighet til å se egen påloggingstid (adherence) og dagsresultat (for eksempel antall besvarte samtaler og gjennomsnittlig behandlingstid per samtale).	B		X
4.2.3.3	Sanntidsoppfølging Det bør være mulig å løpende overvåke og identifisere avvik i alle ledd av trafikkhåndteringen i sanntid, herunder trafikkinnang, behandlingstid, tilgjengelige/utgjengelige ressurser, utnyttelse av tilgjengelige ressurser og resultatoppnåelse. Beskriv hvordan systemet ivaretar dette og definer sanntid i systemet (eventuell forsinkelse oppgis i minutter).	B		X
4.2.3.4	Sanntidsoppfølging per tjeneste, enhet og agent Løsningen bør gi mulighet for å følge hver tjeneste, hver enhet, hver gruppe av agenter og hver agent i sanntid (for påloggende agenter).	B		X
4.2.3.5	Pop-up Systemet bør inneholde pop-up eller annen alarmfunksjonalitet om avvik.	B		X

4.2.4 Statistikk og rapporter

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.2.4.1	Data fra kontaktsenterløsningen Systemet må kunne hente/motta både historisk statistikk og sanntidsdata løpende fra kontaktsenterløsningen.	A		
4.2.4.2	Frekvens for overføring av sanntidsdata Beskriv frekvens for overføring av sanntidsdata fra kontaktsenterløsningen.	B		X
4.2.4.3	Rapport- og statistikkmodul Det bør være mulig å hente ut rapporter og administrere statistikk gjennom et enkelt og brukervennlig grensesnitt. Det bør være mulig å løpende hente ut statistikk over hver tjeneste, hver enhet, hver gruppe av agenter og hver agent, både på et individuelt nivå og på aggregerte nivåer. Det bør være mulig å enkelt eksportere data i et maskinlesbart format. Beskriv løsningens rapport- og statistikkmodul.	B		X
4.2.4.4	Eksport av kundens data All Kundens data må kunne eksporteres til Kundens eget system. Beskriv løsning.	B		X
4.2.4.5	Presentasjon av statistikk Resultater og statistikk bør kunne vises både i tabell- og grafisk format. Legg ved eksempel.	B		X

4.3 Tekniske krav og krav til integrasjon for bemanningsplanlegging

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.3.1	Overordnet om integrasjonsstøtte og API-er Tjenesten skal i så stor grad som mulig støtte integrasjon mot andre systemer ved bruk av tilgjengelige identifikatorer og grensesnitt. Leverandør skal angi hvilke standardgrensesnitt og API-er som tilbys og hvilke tjenester de eventuelt er knyttet til, samt Leverandørens anbefalte tilnærming til integrasjoner mellom Tjenesten og øvrige system. Beskriv muligheter for overføring av data fra og til en ekstern organisasjonsmaster/HR-system. Hva gjelder integrasjonsmuligheter og grensesnitt vektlegger Kunden særlig følgende forhold: a) datakvalitet b) informasjonssikkerhet c) sikring av at relaterte dataelementer er entydige, for eksempel tidformater d) hensiktsmessige overføringsintervaller e) funksjonalitetsnivå og fleksibilitet f) robusthet g) smidige integrasjonsmetoder h) unngå unødvendig kompleksitet/skreddersøm	B		X
4.3.2	Integrasjon med kontaktsentersystemer Beskriv hvilke kontaktsentersystemer som løsningen har ferdigutviklet integrasjon med. Beskriv integrasjonsløsning inkludert frekvens og tidsforsinkelse for dataoverføring mellom kontaktsenterløsning og bemanningssystem	B		X
4.3.3	Integrasjon med CRM systemer Spesifiser hvilke CRM-systemer som løsningen har ferdig utviklede integrasjoner med, samt hvilke CRM-systemer som krever tilpasset integrasjon. Beskriv integrasjonsnivå/funksjoner som er tilgjengelig pr. CRM system. Beskrivelsen skal omfatte integrasjon av både historiske data og sanntidsdata som for eksempel køinformasjon. Videre skal Leverandøren beskrive integrasjonsmuligheter med overføring av data både fra løsning for bemanningsplanlegging til CRM-system og motsatt vei. Beskriv også muligheter for bruk av widgets både i løsning for bemanningsplanlegging og i CRM systemet.	B		X
4.3.4	Import av historiske data Løsningen må støtte import av historiske trafikkdata fra dagens løsning for bemanningsplanlegging.	A		
4.3.5	Import av data for andre tjenester Beskriv muligheter for å importere dataserier og behandlingstid for andre tjenester enn telefoni, f.eks. e-post, chat, sosiale medier.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.3.6	Integrasjon mot IAM-systemet til Kunden Løsningen skal kunne integreres med IAM-systemet til Kunden. Se bilag 3 for ytterligere informasjon. Integrasjonen skal sørge for: a) sentralisert brukeradministrasjon og tilgangsstyring, og b) mottak av Kundens interne telefonkatalog med organisasjonsinfo (hentes fra Active Directory) inn i kontaktsenter. Leverandør skal legge spesielt vekt på tilgjengelige formater og funksjonalitet som kan realiseres gjennom integrasjonen.	B		X
4.3.7	Integrasjon med Microsoft Office 365 Beskriv løsning for integrasjon med Microsoft Office 365.	B		X
4.3.8	Teknisk infrastruktur Løsningen skal kunne benyttes med både tynne klienter (Citrix) og tykke klienter/PC.	A		

4.4 Krav til sikkerhet og tilgangskontroll for bemanningsplanlegging

Flere av kravene i dette kapittelet er på engelsk og Leverandøren kan for kravene i dette kapittelet svare på enten norsk/skandinavisk eller engelsk.

4.4.1 Krav til sikkerhet

NAV's krav til informasjonssikkerhet, sikkerhet i behandlingen og applikasjonssikkerhet må oppfylles av Løsningen og i driften av Løsningen i henhold til NAV's sikkerhetsbehov som er angitt i kravene nedenfor.

NAV knytter et sikkerhetsnivå til og et formål med NAV's bruk av en applikasjon, og uttrykker begrensninger for behandlinger, der det er aktuelt. NAV vurderer sikkerhetsnivået for applikasjoner som det laveste nivået av a) autentisering og identifikasjon, b) tilgangskontroll og autorisasjon, c) systemintegritet og d) sikkerhetsovervåking. En bestemt prosess og spesifikk informasjon kan ha lavere behov for sikkerhet, med hensyn til autorisasjon og sikkerhetsovervåking, enn resten. Våre interne retningslinjer støtter proporsjonalitetsprinsippet innen informasjonssikkerhet.

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.4.1.1	To protect NAV's data in transit within the cloud, as well as when transmitted to and from the cloud service, the data must be encrypted.	A		
4.4.1.2	To protect NAV's data at rest within the cloud service it must be encrypted with unique encryption keys for NAV.	A		
4.4.1.3	NAV shall retain ownership to NAV's data after the contract has been terminated and until data are moved and deleted from the service.	A		
4.4.1.4	Security needs and operation/maintenance should be safeguarded using recognized standards in the market. The Provider is requested to describe which standards and certifications they comply with, examples (not limited to) are ISO 27001, ISO 27002, ISO 27017, ISO 27018, ISO 22313 or equivalent.	B		X
4.4.1.5	The solution should provide security monitoring. The Provider is requested to describe the security monitoring available (defined and optional security alarms, security warnings and security logging services). The Provider is also requested to describe how security logs, alarms and warnings, can be integrated with NAV's central security monitoring solution and how security incident that needs action is handled and how the Customer is notified.	B		X
4.4.1.6	The solution should provide reactive and proactive monitoring services, including health metrics. The Provider is requested to describe which reactive and proactive monitoring services that are standard (included in the service) and which are optional and how this can integrate with NAV's central monitoring systems.	B		X
4.4.1.7	Proper forensic procedures, including chain of custody, are required for the presentation of evidence to support potential legal action subject to the relevant jurisdiction after an information security incident. The Provider is requested to describe how NAV gets notified and involved in the investigation and how the forensic procedures is implemented. Also, describe how much assistance the Provider will provide NAV for investigating a security incident involving NAV's data or services.	B		X
4.4.1.8	Applications and programming interfaces (APIs) should be designed, developed, deployed, and tested in accordance with leading industry standards (e.g., OWASP ASVS and "the twelve-factor app») to achieve a high level of integrity and quality. The Provider is requested to describe what standards they use and the procedures they follow.	B		X
4.4.1.9	The solution should provide backup functionality and contingency copies for NAV data. The Provider is requested to describe the alternatives for back-up and contingency copies and restore & recovery (types and frequency of copies, retention periods, locations etc.). Please also describe if and how this can be managed	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
	by customer.			
4.4.1.10	If NAVs data is lost or destroyed, either by faulty action of the Provider or because of a permanent catastrophic failure or natural/man-made disaster, the Provider is requested to describe the mechanisms used by the Provider for restoring or reconstructing NAVs data (disaster recovery/business continuity).	B		X
4.4.1.11	The Provider is requested to describe how the encryption of data in transit is implemented, particularly the strength of the encryption and how the keys are managed.	B		X
4.4.1.12	For encryption of data at rest, the Provider is requested to describe how the encryption keys are generated, stored and protected against unauthorized access or accidental loss. Please also describe how NAV can bring and control its own encryption key and if NAV can use external key store (like a HSM).	B		X
4.4.1.13	It shall not be possible to recreate intentionally deleted data, and data shall be permanent deleted after the service contract is terminated and data are moved out of the service by the customer to a data store defined by the Customer. The Provider is requested to describe routines, process and timeframes regarding the deletion of NAV's data.	B		X
4.4.1.14	The Provider is requested to describe who owns and operates data centres and infrastructure used for production of the service, what physical and environment security measures are in place and what data centre security standards the provider adhere to.	B		X
4.4.1.15	The provider is requested to describe how they use vulnerability and risk assessments as a part of their management system.	B		X
4.4.1.16	The service must be secure towards hacking and attempts from 3 rd parts on retrieving customer data out of the solution. The provider is requested to describe how they use external penetration testing or other mechanisms for control of service/application and infrastructure security.	B		X

4.4.2 Krav til Integrasjonssikkerhet

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.4.2.1	The service/system needs to propagate the security token for the end user, with security context for the end user, in a secure manner when doing service calls to the NAV on-prem services or other 3.rd party services used by NAV. The Provider is requested to describe how security tokens can be used and configured by NAV and how the trust chain from the Identity Provider used for authentication is retained.	B		X
4.4.2.2	NAV need in some cases to use system users to access NAV on-prem solutions and registers (not behafe of a user). The Provider is requested to describe how system user and password can be securely stored, managed and used by NAV in the offered solution.	B		X

4.4.3 Krav til Identifisering, Autentisering og Tilgangskontroll

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.4.3.1	A user (a person, a process or an application) must be unambiguously identified and properly authenticated before access is granted to NAV's information and relevant part of the information system in the Solution.	A		
4.4.3.2	The solution must support authentication and Single Sign-On from Azure AD.	A		
4.4.3.3	The solution should provide a rich and flexible user access control. The Provider is requested to describe how user access control is built up and what mechanisms NAV can utilise to control and manage user access. (NAV use precision for grant accesses by functionality, parts of data, information types, types of data access and flexibility in access structure - accesses, access-groups and roles).	B		X
4.4.3.4	It should be possible for external users (not defined in NAVs Azure AD instance) to authenticate, e.g in a chat dialog. Today NAV use "ID-porten" and "AltInn" as identity providers for external users. The Provider is requested to describe available alternatives for authentication of users, locally or by other external access token providers. Please also describe what types of access token that are supported by the solution when doing authentication by external providers.	B		X
4.4.3.5	The solution should provide an API for provisioning of user accesses, access groups and roles. Preferably SCIM should be supported, see https://en.wikipedia.org/wiki/System_for_Cross-domain_Identity_Management . NAV use different mastersources for authorizations of different usergroups. The Provider is requested to describe how the solution supports this. Please also describe if the solution support look-up/realtime or synchronization of authorization information from the different sources.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.4.3.6	Providers administrator access to infrastructure and services where NAV's data is stored, transmitted or processed need to be controlled in a secure manner. The Provider is requested to describe, also for its sub-processors, how its administrators are authenticated, how its administrator rights are granted and if the administrator access is given Provider personell on a permanent basis. The provider is also requested to describe how NAV can audit Provider administrator access to infrastructure and services where NAV's data is stored, transmitted or processed.	B		X
4.4.3.7	NAV have different categories of data each with a dedicated set of requirements related to isolation strength and robustness in access control. The Provider is requested to describe how NAVs business logic/service, customer specific configuration, platform, infrastructure and datastorage are separated from other tenants/customers, how this separation can be controlled/managed by the customer and what the strength of the separation is. The Provider is also requested to make references to, in standards they are compliant/certified to, chapters where isolation strength and robustness in access control is covered.	B		X

4.5 Administrative krav til bemanningsplanlegging

Nr.	Krav	Prioritet (A/B/C)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.5.1	Implementering av ny løsning Ny løsning skal implementeres med tilsvarende omfang for funksjoner, køer mv. som dagens løsning, ref. Bilag 3.	B		X
4.5.2	Implementering og operasjonalisering Etableringsprosjektet for Tjenesten skal organiseres og gjennomføres som et leveranseprosjekt av Leverandøren, mens den vil bli organisert og gjennomført som et mottaksprosjekt av Kunden. Etableringsprosjektet skal ha en felles styringsgruppe mellom Leverandør og Kunde. Leveranse- og mottaksprosjekt skal gjennomføres innenfor rammene som følger av avtalen for øvrig. Leverandøren skal besvare nærværende krav i bilag 4 ved å beskrive både hvordan etableringsfasen tilbys gjennomført og hvordan den tilbys organisert fra Leverandørens side. Leverandøren skal særlig belyse følgende forhold: a) prosjektstyringsprosess og -modell, b) Leverandørens forankring i egen organisasjon, c) organisering og styring av Leverandørens eventuelle underleverandører gjennom hele verdikjeden, d) organisering av og styring med felles styringsgruppe (Leverandør og Kunde), e) samarbeid med kundens mottaksorganisasjon, f) hvilket arbeidsomfang og hvilken kompetanse som forventes fra Kunden, g) hvordan gjennomføre opplæring og kompetanseoverføring til Kunden, h) forslag til Leverandørens deltakere i styringsgruppen, og Leverandørens tilnærming til planverket som skal utarbeides av vedkommende for kontinuerlig arbeid med personvern og informasjonssikkerhet i etableringsfasen	B		X
4.5.3	Beredskapsplan Leverandør skal sammen med Kunden opprette beredskapsplan for de leverte tjenester. Leverandøren skal legge ved utkast til beredskapsplan. Kunden og Leverandøren skal i felleskap innen 30 dager etter kontraktsignering være omforent om beredskapsplan. Leverandøren skal ta initiativ til oppstart av denne aktiviteten. Leverandøren skal kort beskrive gjennomføring av denne aktiviteten.	B		X
4.5.4	Kundeteam Leverandøren skal tilby et dedikert kundeteam, med blant annet service manager, som skal følge opp Kunden etter etableringsfasen. Leverandøren skal beskrive roller og ansvarsfordeling. Denne tjenesten skal være vederlagsfri.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B/C)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.5.5	Dedikert teknisk kontaktperson Kunden vil fra tid til annen ha behov for å kunne foreta tekniske avklaringer o.l. som ikke nødvendigvis er egnet å fremsette for Leverandørens kundestøtte. Dette vil eksempelvis aktualisere seg der Kunden vurderer å realisere opsjoner av større omfang eller kreve endringer av Tjenesten. For å dekke Kundens overnevnte behov bør Leverandøren tilby én dedikert teknisk kontaktperson med høy kompetanse på helheten i Tjenesten, som skal være tilgjengelig for avklaringsmøter samt kunne besvare skriftlige og muntlige henvendelser fra Kunden av overnevnte karakter. CV til den tilbudte kontaktpersonen vedlegges. Denne tjenesten skal være vederlagsfri.	B		X
4.5.6	Teknisk og funksjonell kundeoppfølging Leverandør skal i avtaleperioden følge opp Kunden med mål om å i høyest mulig grad bidra til merverdi for Kunden utover hva som følger av gjeldende minstekrav og kontraktsvilkår, blant annet ved: a) konkrete tiltak som vil minimere arbeidsbelastning på Kundens personell, og b) konkrete tiltak som sikrer at Kundens forbedringsforslag til Tjenesten så langt som mulig gjennomføres.	B		X
4.5.7	Direkte dialog med utførende leverandør Kundens supportfunksjon, avtaleforvaltere og ledelse skal ha direkte dialog med den leverandør som leverer tjenesten for bemanningsplanleggingsløsning.	A		
4.5.8	Support Leverandøren skal yte support til Kunden. Leverandørens support skal håndtere henvendelser fra Kundens drifts- og supportorganisasjon. Henvendelsene vil typisk gjelde tekniske og funksjonelle spørsmål knyttet til Tjenesten, men de vil også kunne omfatte øvrige forhold relatert til Tjenesten, herunder innmelding av uønskede hendelser. Tilbudte apparat for support skal kommunisere muntlig og skriftlig på norsk, svensk eller dansk. Kunden skal ikke underlegges begrensninger hva gjelder antall henvendelser eller henvendelsenes varighet/lengde. Support skal kunne nås via e-post, telefon og via Kundens ITSM-verktøy (Jira Servicedesk), og skal være tilgjengelig gjennom alle nevnte kommunikasjonsmidler i Kundens til enhver tid gjeldende åpningstid, som for tiden er virkedager kl. 08-17. Beskriv løsning for support. Rutiner for support beskrives i servicehåndboken.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B/C)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.5.9	Prosess for hendelser Leverandør skal forholde seg til Kundens prosesser for hendelseshåndtering.	A		
4.5.10	Integrasjon med Kundens system Leverandøren skal tilby tjenester på et servicesenter med system for oppfølging av feilhåndtering og ordrehåndtering med toveis integrasjon mot Kundens hendelseshåndterings-system.	A		
4.5.11	Toveis integrasjon med kundens system Beskriv hvordan toveis integrasjon mellom Leverandørens og Kundens hendelseshåndteringsystemer kan gjennomføres. Kunden har støtte for integrasjon via WEB services (REST/JSON).	B		X
4.5.12	Rutine for varsling og eskalering av hendelser Leverandøren skal sammen med Kunden utarbeide felles rutine for varsling og eskalering av hendelser. Hendelser skal meldes til kunde iht. avtalt varslingsrutine.	A		
4.5.13	Kanaler for varsling Kunden ønsker varsling via e-post, SMS og telefon Beskriv varslingsmuligheter i tilbud løsning	B		X
4.5.14	Sikring av data ved sikkerhetshendelser Leverandøren skal ved en sikkerhetshendelse sikre de data og logger han har kontroll over på en slik måte at de kan brukes som bevis i en eventuell rettssak. Leverandøren skal beskrive hvordan slik sikring håndteres.	B		X
4.5.15	Omfang for kundeportal Leverandøren skal tilby en web basert kundeportal. Portalen skal inneholde: • løsning for utveksling av sensitive data og dokumenter • løsningsbeskrivelser og teknisk dokumentasjon av oppdrag • fakturagrunnlag/-vedlegg • servicelogg/servicerapporter inkludert historikk • tjenestenivårapporter (SLA) inkludert historikk • møtereferater og tilhørende saksdokumenter • omforente rutiner og servicehåndbok • kontaktinformasjon • statistikk for tilbudte tjenester (eks, forbruk, trafikk) Leverandør bes beskrive forslag til struktur på kundeportal iht avtalens leveranseområder.	B		X
4.5.16	Informasjonsoppdatering for kundeportal Leverandøren er ansvarlig for at informasjon i kundeportalen er korrekt og oppdatert. Leverandøren skal beskrive hvordan dette utføres.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B/C)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.5.17	Sikkerhetsløsning for kundeportal - Kun autoriserte brukere skal ha tilgang til Kundeportalen - Tilgang til Kundeportalen skal sikres med tofaktoraутентisering. Beskriv hvordan dette løses. - Brukere av portalen skal kunne tildeles ulike tilgangsnivåer for innsyn/tilgang til informasjon. Disse skal godkjennes av Kunden. Leverandøren skal beskrive hvilke tilgangsnivåer som finnes. - Beskriv løsning for kryptering. Leverandøren skal beskrive hvilke mekanismer og prosedyrer som benyttes for å forhindre uautorisert tilgang til/bruk av Kundeportalen.	B		X
4.5.18	Opplæring tilpasset agenter og administratorer Leverandør må kunne tilby initiell opplæring tilpasset følgende roller: - agenter - administratorer Beskriv innhold, omfang og plan for opplæring.	B		X
4.5.19	Opplæring av agenter og teamledere Anbefal struktur og innhold for Kundens opplæring av egne agenter og teamledere.	B		X
4.5.20	Månedlig tjenestenivårapport Leverandøren skal levere månedlig tjenestenivårapport. Angi relevant innhold i rapporten, samt legg ved utkast til rapport.	B		X
4.5.21	Distribusjon av rapporter Alle rapporter skal være tilgjengelige/legges ut på Kundeportalen. Kunden skal varsles når nye rapporter er tilgjengelig på Kundeportalen. Leverandøren skal beskrive hvilke varslingsmetoder som kan tilbys.	B		X
4.5.22	Overvåkning og varsling av tjenestekvalitet Leverandør bes beskrive løsning for automatisert overvåkning og varsling av tjenestekvalitet.	B		X
4.5.23	Kundens endringsprosess Leverandøren skal forholde seg til Kundens ITIL-baserte prosesser for endringshåndtering og konfigurasjonsstyring.	A		
4.5.24	Varsling om endringer Kunden skal varsles om alle endringer hos Leverandøren som kan påvirke leveranse av løsninger, produkter og tjenester. Leverandøren skal beskrive hvordan slik varsling utføres.	B		X
4.5.25	Varsling om end-of-sale, "end-of-support" og "end-of-life" Leverandøren skal varsle Kunden ved endringer knyttet til «end-of-sale», "end-of-support" og "end-of-life" på produkter og tjenester. Leverandøren skal beskrive hvordan slik varsling skjer.	B		X
4.5.26	Utpøving av ny programvare for testing Kunden skal vederlagsfritt gis tilgang til ny programvare for testing.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B/C)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.5.27	Endringer hos Leverandør som kan påvirke tjenesteleveranser Leverandøren skal varsle Kunden om alle endringer i sin organisasjon som kan berøre kvaliteten på de tilbudte tjenestene. Leverandøren skal beskrive hvordan slik varsling skjer.	B		X
4.5.28	Konsulentbistand Leverandøren skal yte kvalifisert teknisk og funksjonell konsulentbistand på applikasjoner som inngår i løsningen. I forbindelse med bestilling av konsulentbistand skal Leverandøren levere CV for aktuelle konsulenter, og Kunden har rett til å godkjenne / avvise konsulenter. Dersom Leverandøren ikke kan stille med konsulent som Kunden anser som kvalifisert, har Kunden anledning til å anskaffe konsulent via andre avtaler.	B		X
4.5.29	Responstid på konsulentbistand Leverandøren skal angi garantert responstid for konsulentbistand differensiert i forhold til følgende omfang: • Kategori 1: inntil 8 timers bistand • Kategori 2: inntil 40 timers bistand • Kategori 3: fra 40 til 99 timer • Kategori 4: fra og med 100 timer Angi responstid i virkedager for hver av de fire kategoriene.	B		X
4.5.30	Servicehåndbok I tilknytning til avtalene skal det etableres en Servicehåndbok. Denne skal inneholde detaljert beskrivelse av felles rutiner, grensesnitt og roller mellom Leverandøren og Kunden, og regulere hvordan disse skal ajourholdes og forvaltes. Alle rutiner, grensesnitt og roller som er en konsekvens av kravene som stilles i Bilag 1 (dette bilag), vil bli beskrevet under angjeldende kapittel/punkt i Servicehåndboka. Den detaljerte beskrivelse av de samme rutiner, grensesnitt og roller skal innarbeides i Servicehåndboka. Innholdet i Servicehåndboka skal kunne endres ved enighet mellom partene i statusmøter, uten å måtte gjøre endringer i avtalen. I tilfelle motstrid mellom Servicehåndboken og avtalen for øvrig, vil Avtalens tekst alltid være gjeldende. Leverandøren har ansvar for at kunden mottar den til enhver tid gjeldende versjon Servicehåndboka. Servicehåndboka (versjon 1) skal være ferdig utarbeidet to uker før idriftsettelse av løsning.	A		

Nr.	Krav	Prioritet (A/B/C)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.5.31	Brukerdokumentasjon, kursmateriell og teknisk dokumentasjon Kursmateriell og teknisk dokumentasjon skal fritt kunne kopieres til bruk av kunden. Dokumentasjonen skal være elektronisk tilgjengelig og være på norsk eller engelsk.	A		

4.6 Krav til testing for bemanningsplanlegging

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.6.1	Godkjenningstest Godkjenningstest skal være i henhold til testplaner utarbeidet av leverandør og godkjent av Kunden og skal minimum omfatte følgende forhold: - Kunden velger ut et sett av brukere/ tjenester. - Kunden gjennomgår resultatet av testene og vurderer disse, evt. i samråd med Leverandøren. - Faglig personale hos Kunden vurderer stabiliteten av løsning og tjenester i forhold til avtalt tilgjengelighet. Resultater av testene skal godkjennes av Kunden. - Hvis vesentlige feil og mangler avdekkes i godkjenningstesten skal slike utbedres før ny test kan gjennomføres. Beskriv innhold og omfang for testplan. Legg ved eksempel på testplan.	B		X
4.6.2	Ansvar for testing Leverandøren har ansvar for testing av løsningen.	A		