

Vedlegg 1 Behovspesifikasjon for supportavtale til nibio.no

Generelt om oppdragsgivers behov

NIBIO skal inngå supportavtale gjeldende fra oktober/november 2019, og søker leverandør som har særdeles god kjennskap til Enonic XP opensource.

Denne utlysningen omfatter overtakelse og videreføring av NIBIOs eksisterende løsning og support- og vedlikeholdstjenester, og videreutvikling på denne.

NIBIOs nettsted www.nibio.no er basert på Enonic XP opensource versjon. Nettstedet ble lansert oktober 2017 og har vært vedlikeholdt og jevnlig oppdatert i hele perioden.

Supportavtalen dreier seg om å drifte applikasjonen: Overvåke og installere applikasjonsrettinger, oppdateringer og oppgraderinger av Enonic XP og JAVA i samråd med NIBIO, samt å overvåke stabilitet og ytelse. Mindre konsulent/videreutviklingsoppgaver vil inngå som en del av leveransen.

Applikasjonen omfatter Enonic XP (oppgradering til versjon 7.0 vil skje i august), integrasjon mot Cristin og NIBIOs Active Directory. Ny leverandør bør foreta en Code Review.

Leverandøren skal følge med på utvikling av applikasjonene og varsle NIBIO om tilgjengelige rettinger og oppdateringer.

Leverandøren skal sørge for databehandleravtale med eventuell tredjepart i hht. GDPR.

Servere er plassert hos NIBIO og NIBIO har selv driftsansvaret for disse.

Leverandørens rolle inneholder:

- Installere/oppgradere/drifte Enonic og tilstøtende applikasjoner og tjenester (databaser, webfrontende/proxy, OpenJDK mm).
- Opprette CSR-requester for nye domener som skal peke mot Enonic, samt installere SSL-sertifikatene når IT har laget dem.
- Sudo-tilgang gis til leverandør fra IT, hvis mulig begrenset sudo til kun det nødvendigste.
- Sørge for at prosedyre for overkopiering av innhold fra prod til test fungerer, alternativt utføre denne overkopieringen.

Intern ITs rolle inneholder:

- Drifte/patche OS
- Sørge for tilstrekkelig diskplass
- Monitorere serveren (web, disk, ram, cpu)
- Lage SSL-sertifikater
- Endre DNS og brannmur

Gjensidig ansvar for å varsle hverandre ved større endringer, problemer eller patchinger.

Krav til kvalitet og innhold

NIBIO ønsker en beskrivelse av Supportavtale som tilbys. Denne skal presisere hvilke typer oppgaver/type feil som inngår i avtalen og hvilke typer oppgaver/typer feil som blir fakturert som tillegg.

Forventet servicenivå har responstid på maks 4 timer og telefonsupport skal være mulig. Support-portalen som benyttes og supportprosessen skal beskrives kort.

Tilbyder skal i tillegg beskrive hvilken erfaring de har med support på tilsvarende løsninger og inkludere en beskrivelse av prosessen for overtakelse av eksisterende løsning.

Krav til kompetanse, erfaring og referanser

Oppdragsgiver ønsker leverandør som kan vise til relevant og svært god erfaring med Enonic. Det er ønskelig, og vil bli vektlagt, at leverandøren kan vise til partnerskap tilsvarende Enonic Premium Solution Partner eller Enonic Solution Partner. Dokumentasjon på partnerskap skal eventuelt vedlegges tilbudet.

Tilbudet skal inneholde en beskrivelse (maks 2 sider) av virksomhetens sammensetning av ressurser og kompetanse. Her skal det fremkomme hvilke ansatte som kan være aktuelle for support og videreutvikling og deres spesifikke kompetanse.

Det forventes at leverandørens tilbudte konsulenter har særdeles god erfaring fra lignende oppdrag og vil være gode diskusjonspartnere angående mulige løsninger av problemer. CV og prosjekt-CV for tiltenkte konsulenter/team, som inneholder informasjon om ansiennitet, formell utdanning og erfaring, skal vedlegges tilbudet.

Tilbyder skal levere en beskrivelse (totalt maks 3 sider) av **2** tidligere/nåværende tilsvarende oppdrag og referanser fra disse som grunnlag for evaluering av dette punktet. Referanser vil kunne bli kontaktet av oppdragsgiver og bli en del av evalueringen.

Priser:

Tilbyder skal i sitt tilbud oppgi følgende i vedlagt prisskjema (Vedlegg 2):

- Årlig pris for supportavtale
- Timepriser på tilleggsfakturert arbeid som f.eks. videreutviklingsoppgaver
- Priser på eventuelle tjenester som ikke er inkludert i supportavtale