

Rammeavtale for levering av supplering, vedlikehold og rådgivningstjenester for programvarelisenser

Bilag 1 Kundens krav til leveransen

Innhold

1	Innledning.....	3
2	Dagens situasjon	3
2.1	Nåværende teknisk plattform	3
2.2	Dagens lisensiering	3
2.3	Behovsbeskrivelse	3
3	Besvarelse kravtabeller.....	4
3.1	Kundens krav.....	4
4	Krav til tjenesten.....	5
4.1	Krav til supplering og vedlikehold	5
4.2	Krav til rådgivning.....	6
4.3	Krav til tilgjengelighet	6

1 Innledning

Dette bilaget oppstiller Kundens krav til ytelsen. Kravene gjøres gjeldende for alle leveranser under rammeavtalen.

2 Dagens løsning

2.1 Teknisk plattform

Stortinget har ca. 1100 PC-klienter hvor Windows 10 benyttes som operativsystem. Som kontorstøttesystem brukes MS Office 2016. Hovedtyngden av dagens lisensforvaltning er knyttet til Microsoft, Adobe og VMware.

Stortingets IT-infrastruktur består av ca. 220 Intel-baserte servere, både fysiske og virtuelle.

Vår virtualiseringsplattform er basert på VMware vSphere 6.7.

Dokumentlagring og portaler

Stortinget bruker en kombinasjon av SharePoint 2013 og Sharepoint Online som dokumentlager med en knytting til arkivsystemet ePhorte som elektronisk arkiv og saksbehandling.

Overvåkning

Utover de basissystemene som er beskrevet ovenfor som er viktige og kritiske, bruker IT-avdelingens driftsseksjon også støttesystemer for drift og overvåkning av server- og klientmiljøet. De mest sentrale systemene som benyttes er Microsoft System Center Configuration Manager og Microsoft System Center Operations Manager.

2.2 Dagens lisensiering

Stortinget har i dag en Microsoft Enterprise Agreement avtale med utløpsdato 31.01.2020. Avtalen reforhandles sammen med dagens leverandør og vil være gjeldende på tidspunktet ved et eventuelt leverandørbytte. Dette innebærer at priser på Microsoft-produkter er avtalt og er derfor ikke tatt med i prismatrisen (Bilag 4 vedlegg 1).

I tillegg til Microsoft har vi lisenser fra Adobe, VMware og en del mindre enkeltlisenser. Et representativt omtrentlig utvalg over gjeldende lisenser er oppgitt i prismatrisen.

2.3 Behovsbeskrivelse

Stortinget har behov for en proaktiv samarbeidspartner, med en helhetlig tilnærming til Stortingets lisensbehov. Leverandøren må gjennom sine metoder, rådgivning og personlige egenskaper bistå til at oppdragsgiver er riktig lisensiert til enhver tid. Leverandøren må inneha solid forhandlingskompetanse og dermed sørge for gode og riktige lisenspriser.

3 Besvarelse kravtabeller

Det er benyttet kravtabeller med nummererte krav. Tabellene som benyttes i dokumentet fremgår under:

Kundens krav			
Nr.	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav

Besvarelsen av kravene gis av leverandørene i Del 2 bilag 2, Leverandørens løsningsbeskrivelse. Tabellene som benyttes i Leverandørens løsningsbeskrivelse fremgår under:

Leverandørens besvarelse		
Nr.	Tilbys (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse

3.1 Kundens krav

Nr.: Kravpunktets unike løpenummer

Beskrivelse: Tekst som beskriver kravet

Type krav: Se tabell nedenfor

Absolutte krav (A)	Kravet er viktig og MÅ tilfredsstilles. Kravet er å anse som et minimumskrav.
Absolutte krav (A)*	Kravet er viktig og MÅ tilfredsstilles. Kravet er å anse som et minimumskrav, hvor «mer er bedre». Stjerne tilsier at kravet er gjenstand for relativ vurdering.

4 Krav til tjenesten

4.1 Krav til supplering og vedlikehold

Leverandør bes beskrive sin løsning for vedlikehold og nykjøp av lisenser. Leverandør skal bistå til riktig lisensiering og sørge for riktige lisenspriser. Kapittelet stiller krav til at leverandøren skal kunne videreføre oppdragsgivers aktive Microsoft Enterprise Agreement-avtaler, kjøpe lisenser fra dagens produsenter og andre produsenter, samt leverandørens kvalitetssystem.

Kundens krav			
Nr.	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav
1.1	Leverandør skal kunne tilby kjøp og lisenshåndtering fra produsenter som benyttes av oppdragsgiver i dag.	Beskrivelse av løsning.	A
1.2	Leverandør skal kunne tilby kjøp og lisenshåndtering fra andre produsenter enn de som benyttes av oppdragsgiver i dag.	Legg ved oversikt over andre produsenter det kan tilbys lisenser fra. Oversikten trenger ikke å være uttømmende, maks 15.	A*
1.3	Oppdragsgivers aktive EA-avtaler skal kunne videreføres til ny leverandør.	Beskrivelse av videreføring av EA-avtaler.	A
1.4	Leverandøren skal innen rimelig tid informere oppdragsgiver om endringer i lisesensregler fra produsenter.	Beskrivelse av løsning.	A
1.5	Leverandør skal ha et godt kvalitetssystem for bestillinger av lisenser.	Beskrivelse av kvalitetssystem.	A
1.6	Leverandøren skal føre et løpende lisensregnskap som skal inneholde kjøpte lisenser og bruksmønstre. Rapporter skal kunne leveres etter avtale.	Beskrivelse av løsning.	A
1.7	Leverandør skal være godkjent Microsoft Licensing Solutions Partner (LSP) og ha etablert Microsoft Channel Agreement (Resellers), eller sannsynliggjøre at de vil oppnå godkjenning som LSP og kunne inngå Microsoft Channel Agreement (Resellers) innen oppstart av rammeavtalen.	Dokumentasjon godkjenning Microsoft LSP og etablert Microsoft Channel Agreement (Resellers). Ev. dokumentasjon som sannsynliggjør at kravet vil være oppfylt ved rammeavtalens oppstart.	A

4.2 Krav til rådgivning

Leverandør bes om å beskrive sin løsning og gjennomføring av lisensrådgivning, herunder erfaring og kompetanse hos nøkkelpersonell/kundeteam. Kapittelet stiller krav til kvaliteten for rådgivningstjenesten hos leverandøren. Leverandør skal bistå til at oppdragsgiver er optimalt lisensiert til enhver tid.

Kundens krav			
Nr.	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav
2.1	Leverandør skal tilby oppdragsgiver et team av navngitt personell og oppgitt kompetanse/sertifiseringsnivå. En av disse skal være kundekontakt (leveranseansvarlig). Teamet skal maksimum bestå av 3-4 ressurser.	CV med relevant erfaring og kompetanse for tilbudte ressurser. Beskrivelse av teamets faglige sammensetning og oversikt over ressursenes roller i teamet.	A*
2.2	Leverandør skal forhandle på vegne av kunde og sikre gode lisensavtaler.	Beskriv forhandlingsprosedyre.	A
2.3	Leverandør skal ha god kjennskap til markedet for å kunne sette seg inn i kundens behov, og kunne bistå med god strategisk rådgivning.	Beskrivelse av strategiske rådgivningstjenester.	A
2.4	Leverandør skal ved forespørsel gjennomføre kompetanseoverføring til kunde.	Beskrivelse av prosess.	A
2.5	Leverandør skal bistå med rådgivningstjenester i tilknytning til lisensrevisjoner.	Beskrivelse av løsning	A
2.6	Leverandør skal bistå med analyse av oppdragsgivers bruk av lisenser og løpende lisensbehov for å optimalisere lisenskjøp.	Beskrivelse av løsning	A
2.7	Leverandør skal finne kostnadseffektive løsninger i situasjoner hvor oppdragsgiver er over-lisensiert eller feil-lisensiert (for eksempel ved overflødig funksjonalitet i et produkt eller hvor det er hensiktsmessig å benytte et annet produkt).	Beskrivelse av løsning	A

4.3 Krav til responstid, opplæring og statusmøter

Kundens krav			
Nr.	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav
3.1	Henvendelser pr. e-post skal besvares innen maksimalt 2 virkedager.	Bekreftes.	A
3.2	Ved behov, eller hvis kundekontakt ikke er tilgjengelig, skal oppdragsgiver kunne kontakte backoffice.	Beskrivelse av løsning.	A
3.3	Leverandør skal holde statusmøter ved behov.	Beskrivelse av løsning.	A
3.4	Leverandør skal tilby kurs/seminarer i lisensregler, «kundecase», «workshops» og liknende.	Beskriv aktivitetene dere kan tilby kunden, hvorfor de aktivitetene gir verdi for kunden og når aktivitetene finner sted.	A*