

Vedlikehold – Intern Telefoniløsning - Helsevakta

SSA-V Bilag 1

Samhandling og Administrative bestemmelser

INNHold

1	Innledning	3
2	Krav til standarder/rammeverk/metodikk/kvalitetssystem	3
3	Rettslige krav	4
4	Krav til Service Management.....	5
4.1	Overordnede bestemmelser Service Management	5
4.2	Service Portfolio Management	7
4.3	Demand Management	7
4.4	Financial Management	8
4.5	Service Catalogue Management	9
4.6	Service Level Management (SLM)	9
4.7	Capacity Management.....	9
4.8	Availability Management	10
4.9	IT Service Continuity Management	10
4.10	Information Security Management	11
4.11	Change Management	14
4.12	Service Asset and Configuration Management.....	15
4.12.1	Administrasjon av lisenser og lisensregnskap	16
4.13	Release and Deployment Management.....	17
4.14	Service Validation and Testing	17
4.15	Knowledge Management	18
4.16	Event Management	18
4.17	Incident Management	18
4.18	Request Fulfillment	20
4.19	Problem Management	20
4.20	Access Management	20
4.21	Continual Service Improvement (CSI)	21
4.22	Leverandørens Service Desk.....	22
4.23	Prosjektgjennomføringer	22
5	Dokumentasjon av tjenester/løsninger	24
6	Leverandørens ressurser, kompetanse og personellsikkerhet – Drift, Vedlikehold og Forvaltning	26
7	Samhandling med Kundens andre tjenesteleverandører.....	27
8	Møter.....	28
9	Miljø	28
10	E-handelsløsning	29
11	Håndtering av og bistand ved bestillinger.....	30

1 INNLEDNING

Bilaget omhandler krav til Service Management og samhandling som skal tilfredsstille behovene hos Kunden. Service Management utøves av Leverandøren og Kunden ved å ha riktig sammensetning av ressurser, prosesser, rutiner og informasjonsteknologi.

Informasjon om Kunden innenfor IT-arkitektur og sikkerhet er tilgjengelig her:

<https://sites.google.com/trondheim.kommune.no/arkitektur/hjem?authuser=0>

I denne avtalen legger Kunden vekt på følgende vedrørende Service Management og prosesser:

- Kap. 2 krav 2 Leverandørens rammeverk for Service Management
- Kap. 4.1 Overordnede bestemmelser Service Management
- Kap. 4.7 Capacity
- Kap. 4.9 IT Service Continuity Management
- Kap. 4.10 Information Security Management
- Kap. 4.11 Change Management
- Kap. 4.14 Service Validation and Testing
- Kap. 4.16 Event Management
- Kap. 4.17 Incident Management
- Kap. 4.19 Problem Management
- Kap. 4.22 Service desk

Det legges spesielt vekt på kapitlene 2, 4.1, 4.10, 4.11, 4.17 og 4.19

De øvrige Service Management prosessene i denne avtalen legges det mindre vekt på, men Leverandøren må likevel tilfredsstille arbeidsflyten ved behov i henhold til Kundens mal for samhandlingsplan (SSA-V Bilag 6 Samhandlingsplan - Mal).

2 KRAV TIL STANDARDER/RAMMEVERK/METODIKK/KVALITETSSYSTEM

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal ha et rammeverk som sikrer at leveransen skjer som avtalt, og at samhandlingsprosesser og rutiner som er avtalt med Kunden, etterleves og forbedres	M			G	
2	Leverandøren skal beskrive sitt rammeverk for Service Management. ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library v3) benyttes av Kunden	B			G	Bilag 6
3	Leverandøren må beskrive om Leverandørens kvalitetssystem sikrer at samhandlingsprosesser og rutiner som er avtalt med Kunden, etterleves og forbedres. Beskrivelsen skal være utfyllende, men samtidig kompakt	B			G	Bilag 6
4	Leverandøren skal beskrive sin prosjektmetodikk og styringsprinsipper.	B			G	Bilag 6

SSA-V Bilag 1 Samhandling og Administrative bestemmelser

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
	Kunden benytter PRINCE2 (Projects IN Controlled Environments). Prosjektmetodikken skal brukes for alle leveranser som defineres som prosjekt Beskrivelsen skal være utfyllende, men samtidig kompakt					
5	Leverandøren skal innen 12 måneder etter kontraktsinngåelse ha et styringssystem for informasjonssikkerhet basert på ISO/IEC 27001 eller tilsvarende anerkjent standard for informasjonssikkerhet. Styringssystemet skal dekke alle organisasjonsheter og fysiske lokasjoner som inngår i leveranseprosessen.	M			G	Bilag 6
6	Leverandøren skal gjennomføre kontinuitetsplanlegging i henhold til ISO 22301	M			G	

3 RETTSLIGE KRAV

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal sørge for at vedlikeholdstjenesten leveres løpende i samsvar med til enhver tid gjeldende relevant lovverk og standarder, slik som: • Kommuneloven med tilhørende forskrifter • Offentligloven med tilhørende forskrift • Forvaltningsloven med tilhørende forskrift • eSignaturloven • eForvaltningsforskriften • Personopplysningsloven med tilhørende forskrift EUs General Data Protection Regulation (GDPR) • Forskrift om kommunal beredskapsplikt EU-direktivet om sikkerhet i nettverk og informasjonssystemer (Directive - EU) • Sikkerhetsloven med tilhørende forskrift • Arkivlova med tilhørende forskrifter • Sektorspesifikk lovgivning (med spesiell vekt på helse- og oppvekstsektoren, slik som Helseregisterloven, Norm for informasjonssikkerhet i helse og	M			G	

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
	omsorgstjenesten)					
2	Leverandøren skal etter avtaleinngåelse inngå en databehandleravtale i henhold til Difis mal for denne, se «SSA-V Bilag 6 Vedlegg 4 Databehandleravtale 2020» og «SSA-V Bilag 6 Vedlegg 5 Databehandleravtale bilag 2020». Databehandleravtalen utarbeides i samarbeid med Kunden	M			G	

4 KRAV TIL SERVICE MANAGEMENT

4.1 Overordnede bestemmelser Service Management

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren og Kunden skal benytte Kundens mal for samhandling (SSA-V Bilag 6 Vedlegg 1 Samhandlingsplan - Mal)	M			G	
2	Leverandøren skal stille med ressurser slik at Kunde og Leverandør kan dokumentere og forvalte hensiktsmessige samhandlingsprosesser og rutiner i grensesnittet mellom Kunden og Leverandøren i henhold til Kundens maler	M			G	
3	Leverandøren skal bemanne alle roller i samhandlingsprosessene med Kunden. Leverandøren står fritt til å velge å benytte samme ressurs til å bemanne flere roller, så lenge krav til prosessen tilfredsstilles	M			G	
4	Leverandøren har ansvar for at tjenestene og leveransene til enhver tid leveres av kvalifisert personell som har kunnskap om Kundens og Leverandørens tjenesteleveranse og samhandling	M			G	
5	Leverandøren har ansvar for å identifisere behov for samhandling og samhandle med Kunden og Kundens andre tjenesteleverandører for oppfyllelse av Kundens totale tjenesteleveranse	B			G	Bilag 6
6	Leverandøren skal rapportere på aktuelle prosesser etter avtale med Kunden	M			G	

SSA-V Bilag 1 Samhandling og Administrative bestemmelser

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
7	Leverandøren er ansvarlig for å utarbeide, vedlikeholde og etterleve alle rutiner og retningslinjer i samarbeid med Kunden	M			G	
8	Leverandøren skal delta i Kundens risikovurderinger med relevant kompetanse, eksempelvis innenfor sikkerhet, teknisk og merkantilt, knyttet opp mot tjenesteleveransene	M			G	
9	Det skal minst årlig og ved vesentlige endringer gjennomføres risiko- og sårbarhetsanalyse knyttet til alt som omfatter leveransen av tjenestene. Dersom tjenesteleveransen inkluderer bruk av underleverandører skal deres leveranser også inkluderes, eller egen risikoanalyse skal være gjennomført. - Risikovurderingen skal som minimum identifisere kritiske aktiva, trusler og sårbarheter og resultere i en formell dokumentert risikoanalyse - Utestående tiltak som adresserer uakseptabel risiko skal dokumenteres og gjøres tilgjengelig for Kunden, uten ugrunnet opphold. Leverandøren skal dokumentere og gjøre tilgjengelig risikoanalysene på Kundens samhandlingsportal.	M			G	
10	Leverandøren skal møte brukerne med en høy serviceinnstilling og respekt på et forståelig, ikke-teknisk språk	M			G	
11	Norsk språk skal benyttes i samhandling mellom Kunde og Leverandør. Dokumenter som berører eller er et resultat av samhandlingen mellom Kunde og Leverandør gjøres tilgjengelig på norsk, dog kan teknisk dokumentasjon som ikke berører brukerne være på engelsk	M			G	
12	Leverandøren skal ved behov utarbeide og vedlikeholde veiledere/bruksanvisninger/brukerdokumentasjon som overleveres Kunden for godkjenning	M			G	
13	Leverandøren skal følge de retningslinjer og rutiner for kommunikasjon og informasjon som er utarbeidet i samarbeid med Kunden og/eller Kundens andre tjenesteleverandører	M			G	
14	Google skal benyttes som felles samhandlingsverktøy mellom Leverandøren og Kunden. Leverandøren må selv dekke kostnadene for de nødvendige Google-lisensene	M			G	
15	Samhandlingsverktøyet skal benyttes til dokumentasjon som for eksempel rutiner, statistikker, rapporter	M			G	

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
16	Leverandøren skal integrere sitt støtteverktøy for Incident Management og Problem Management som en toveis integrasjon med Kundens Service Desk sitt verktøy som automatisk ivaretar oppdatering av sak ved aktiviteter i sak eller endring i status. Leverandøren beskriver sitt støtteverktøy og hvilke integrasjonsmuligheter verktøyet har	B			G	Bilag 6
17	Leverandøren skal sikre at dokumentasjon, planer m.v. knyttet til vedlikeholdstjenesten ikke er tilgjengelig for personell uten tjenstlig behov	M			G	
18	Leverandøren skal gi Kundens autoriserte personell tilgang til og opplæring på de verktøy som benyttes for å levere avtalte tjenester, slik som rapporteringsverktøy, overvåkningsverktøy, saksbehandlingsverktøy, managementverktøy og lignende	B			G	Bilag 6
19	Leverandøren skal besvare Kundens Use-Case (SSA-V Bilag 6 Vedlegg 8 Use Case Service Management) slik at Kunden kan vurdere Leverandørens forståelse av Service Management og de prosesser som Kunden anser som viktige. Besvarelsen vil ikke være en del av endelig avtale, men vurderes under tildelingskriteriene	B				Bilag 6

4.2 Service Portfolio Management

Prosessten beskriver hvordan administrasjon av tjenesteporleaføljen skal utføres. Prosessten skal sikre vurdering av tjenester med tanke på hvilken forretningsverdi de gir. Tjenesteporleaføljen beskriver tjenester som leveres, er under utvikling/planlegging eller skal utfases.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal gjennom proaktivt vedlikehold og drift sørge for at Kunden blir kjent med nødvendige endringer og/eller oppgraderinger som påvirker Service Catalogue	M			G	

4.3 Demand Management

Prosessten innebærer analyse av aktivitetsmønstre for virksomheten og brukergrupper. Demand fungerer som en brobygger mellom strategisk nivå og Capacity Management.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal motta, registrere og kategorisere endringsanmodningene etter retningslinjer utarbeidet i samarbeid med Kunden	M			G	
2	Leverandøren skal forvalte oversikt over alle endringsanmodninger, fra endringsanmodning til ny tjeneste er levert, samt avslutte endringsanmodninger. Oversikten skal gi informasjon om endringsanmodningenes status med hensyn til fremdrift (endringsanmodning - endringsoverslag - endringsordre) og ferdigstillingstidspunkt	M			G	
3	Leverandør skal bruke Kundens mal for endringsanmodning, se «SSA-V Bilag 6 Vedlegg 6 Mal endringsanmodning»	M			G	

4.4 Financial Management

Proessen beskriver hvordan produksjon av fakturaunderlag og grunnlag for standardisert kompensasjon skal utføres og beregnes. Se for øvrig «Bilag 5 Tjenestenivå med standardiserte prisavslag» og «Bilag 7 Pris og prisbestemmelser».

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal dokumentere og vedlikeholde rutine som skal sørge for et korrekt underlag til periodiske faktura (månedsfaktura) i samarbeid med Kunde	M			G	
2	Leverandøren skal dokumentere og vedlikeholde rutine som skal sørge for at faktura på enkeltbestillinger er korrekt i samarbeid med Kunde	M			G	
3	Leverandøren skal ha ansvar for håndtering av brudd på tjenestenivå og standardiserte prisavslag knyttet til tjenesteleveransene	B			G	Bilag 6
4	Leverandøren er ansvarlig for å levere en oversikt som kompletterer Leverandørens vedlikeholdsplan med tanke på behov for investeringer. Behov for investering kan ha forskjellig årsaker, slik som "End of Life/Support", nye behov, bortfalte behov. Leverandøren skal bidra med forslag til investeringer for Kundens fireårige budsjettperiode i samhandling med Kunden	M			G	

4.5 Service Catalogue Management

Proessen beskriver hvordan presentasjon og vedlikehold av tjenestekatalogen skal utføres.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal forvalte prosess for godkjenning av produkter på Kundens gjeldende e-handelssystem	M			G	
2	Leverandøren skal presentere og vedlikeholde informasjon om bestillbare produkter og tjenester i en bestillingskatalog. Katalogen inneholder produkter og tjenester fra alle Kundens tjenesteleverandører	M			G	
3	Leverandøren skal vedlikeholde og tilgjengeliggjøre informasjon om produkter og tjenester som kan bestilles. Retningslinjer utarbeides i samarbeid med Kunde	M			G	

4.6 Service Level Management (SLM)

Proessen beskriver hvordan oppfølging og rapportering på levert tjenestenivå skal styres. Den beskriver også håndtering av avtaleendringer, regelmessige kvalitetsgjennomganger og identifisering av nødvendige forbedringstiltak.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal samhandle med Kunden på operativt nivå i oppfølging av tjenesteleveransene	M			G	
2	Leverandøren skal samhandle med Kunden på taktisk nivå (avtalen) i oppfølging av tjenesteleveransene	M			G	
3	Leverandøren skal gjøre rapporter tilgjengelig på Kundens samhandlingsportal som viser tjenestemålinger for leveranser og tjenester. Rapportene skal også vise hvilke datagrunnlag som inngår i underlaget for målingene. Mal for tjenesterapportering og periode utarbeides i samarbeid med Kunden. Tjenesterapporten skal også vise historisk (akkumulert) utvikling.	M			G	

4.7 Capacity Management

Proessen beskriver nødvendig styring slik at IKT-tjenester og tilhørende infrastruktur har kapasitet god nok til å levere definerte mål for tjenestenivå til rett tid og på en kostnadseffektiv måte. Kapasitetsstyring beskriver også hvilke ressurser

SSA-V Bilag 1 Samhandling og Administrative bestemmelser

som er nødvendige for å kunne levere IKT-tjenester, samt virksomhetens nåværende og fremtidige kapasitets- og ytelsesbehov.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal levere kapasitetsstyring på tjenestenivå og komponentnivå. Leverandøren skal beskrive hvordan nødvendig styring utføres	B			G	Bilag 6
2	Leverandøren skal samhandle med Kunden og Kundens andre tjenesteleverandører med fokus på konsekvenser ved kapasitetsendringer som påvirker Kundens andre tjenesteleveranser	M			G	

4.8 Availability Management

Proessen skal sikre at all IKT-infrastruktur, andre prosesser, verktøy, roller etc. er tilpasset de avtalte mål for tjenestenivå gjennom å definere, analysere, planlegge, måle og forbedre alle aspektene vedrørende IKT-tjenestenes tilgjengelighet.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal sikre at aktuell IKT-infrastruktur, andre prosesser, verktøy, roller etc. er tilpasset de avtalte mål for tjenestenivå	B			G	Bilag 6

4.9 IT Service Continuity Management

Proessen beskriver hvordan håndtering av risiko som kan ha alvorlig innvirkning på IKT-tjenestene skal styres. Kontinuitetsstyring av IKT-tjenester skal sikre at Leverandøren alltid er i stand til å tilby det avtalte minimum av tjenestenivå ved å redusere risiko til et akseptabelt nivå samt legge planer for gjenoppretting av IKT-tjenestene.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal utarbeide, tilgjengeliggjøre og vedlikeholde kontinuitets-, katastrofe- og beredskapsplaner for de tjenester som inngår i avtalen. Leverandøren skal forestå nødvendig koordinering med Kunden, og Kundens øvrige tjenesteleverandører	B			G	Bilag 6

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
2	Leverandøren skal ha ansvar for at alle leveranser er vurdert med tanke på kritikalitet i samhandling med Kunden	M			G	
3	Leverandøren skal vurdere risiko for bortfall av kritiske IKT-ressurser. Leverandøren skal håndtere risiko som kan ha alvorlig innvirkning på tjenestene	M			G	
4	Leverandøren skal bidra i Kundens kontinuitets- og beredskapsplanlegging der avtalens omfang er berørt	M			G	
5	Leverandøren skal delta i Kundens øvelser for håndtering av beredskapshendelser	M			B	
6	Leverandøren skal delta og koordinere med Kunden og Kundens andre tjenesteleverandører ved beredskapshendelser	M			G	
7	Leverandøren skal holde kontinuitets- og beredskapsplan løpende oppdatert ved endringer og gjennom regelmessig test og øvelse	M			G	
8	Leverandøren skal dokumentere og vedlikeholde en backuppolicy og rutiner for backup for all informasjon i løsningen, samt periodisk verifikasjon av sikkerhetskopier. Rutiner utarbeides i samarbeid med Kundens leverandør av applikasjonstjenester	M			G	

4.10 Information Security Management

Proessen beskriver hvordan sikring av konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet til Kundens eiendeler, informasjon, data og IKT-tjenester skal styres.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal sikre at løsninger, rutiner og støttesystemer er i samsvar med Kundens gjeldende retningslinjer for informasjonssikkerhet og bidra til utvikling og vedlikehold av disse innen eget ansvarsområde	M			G	
2	Roller og ansvarsfordeling for informasjonssikkerhet skal være klart definert i Leverandørens organisasjon og skal involvere alle som utfører arbeid i forbindelse med leveranse av tjenesten. Følgende skal være definert og dokumentert:	M			G	

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
	- Ansvar for å fungere som Leverandørens sikkerhetsansvarlig mot Kunden - Ansvar for å etablere, dokumentere og distribuere sikkerhetspolicyer og prosedyrer - Ansvar for å monitorere og analysere sikkerhetsvarsel og informasjon, og fordele til riktig personell - Ansvar for å etablere, dokumentere og distribuere respons- og eskaleringsprosedyrer for sikkerhetshendelser - Ansvar for å administrere brukerkontoer under leverandørens kontroll, inkludert opprettelse, sletting og modifisering - Ansvar for å monitorere og kontrollere sikkerhetslogger					
3	Leverandøren skal bistå Kunden i å avdekke og håndtere sikkerhetsbrudd. Alle sikkerhetshendelser og feil skal spores i Leverandørens system for hendelseshåndtering og kategoriseres i henhold til kritikalitet. Leverandøren skal vedlikehold definisjoner og klassifiseringer av sikkerhetshendelser i samråd med Kunden	M			G	
4	Leverandøren skal ha dokumenterte prosesser og en plan for deteksjon og håndtering av sikkerhetsbrudd. Det skal eksistere dokumenterte tiltaksplaner for alle relevante sikkerhetshendelser som tjenestenektangrep, systeminntrengning, virusutbrudd, uautorisert utprøving av sårbarheter, tap og eksponering av personopplysninger mv. Plan for håndtering av sikkerhetshendelser skal minimum omfatte: - Roller, ansvar og informasjonsrutiner - Spesifikke rutiner for håndtering av hendelser - Planer for gjenoppretting og kontinuitet - Prosesser for backup av data - Rutiner for varsling av Kunden og eskalering - Rapportering av sikkerhetsbrudd - Dekning og respons for alle kritiske systemkomponenter - Samhandling med Kunde og Kundens andre tjenesteleverandører - Samhandling med Kundens tjeneste for sikkerhetsovervåkning - Samhandling med eksterne sikkerhetsmiljø, som HelseCERT og NSM Norcert	B			G	Bilag 6

SSA-V Bilag 1 Samhandling og Administrative bestemmelser

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
5	Plan for håndtering av sikkerhetshendelser skal testes årlig. Testingen skal inkludere kommunikasjon med Kunden, og resultat fra testingen skal gjøres tilgjengelig for Kunden	M			G	
6	Leverandøren skal bistå Kunden med relevant kompetanse ved tilsyn fra offentlige tilsynsmyndigheter	M			G	
7	Leverandøren skal bistå etterforskende myndighet, når Kunden som databehandleransvarlig beslutter at dette er i tråd med de lover og forskriftsmessige føringer Kunden opererer under	M			G	
8	Både Kunden og Leverandør er gjensidig forpliktet til å utveksle sikkerhetsrelevant informasjon, som kjente sårbarheter og feil, nye trusler og trusselaktører uten ugrunnet opphold	M			G	
9	Leverandøren skal rapportere status og endring i risiko, trusler og sårbarheter månedlig og på forespørsel, herunder: • Sikkerhetshendelser og avvik siste periode • Sikkerhetshendelser registrert i Leverandørens Service Desk • Alvorlige brudd på tilgjengelighet • Avtalte risikovurderinger og oppfølging av tiltak • Resultat fra beredskapstester • Resultat fra sikkerhetsrevisjoner • Forslag til forbedringer i sikkerheten i tjenesteleveransen	B			G	Bilag 6
10	Leverandøren skal legge frem sin sikkerhetspolicy for Kunden og informere Kunden om vedtatte endringer i sikkerhetspolicyen	M			G	
11	Leverandøren skal ha etablerte rutiner for jevnlig revisjon og oppdatering av sikkerhetspolicyen, minimum årlig og ved vesentlige endringer	M			G	
12	Kunden eller tredjepart utpekt av Kunden skal ha rett til å gjennomføre sikkerhetstester hos leverandøren og implementere egne overvåkningsverktøy og skanningverktøy på driftsløsningen/løsningskomponenter så lenge dette ikke innebærer unødige risiko eller uforholdsmessig påvirker løsningens kapasitet	M			G	
13	Leverandøren skal gjennomføre og dokumentere risikoanalyser som gjøres tilgjengelig for Kunden ved større endringer i driftsmodell eller gjennomføringen av avtalen, som større endringer i ressurser, outsourcing, flytting av driftsoppgaver til nye miljø osv., herunder også dokumenterte landrisikovurderinger	M			G	

4.11 Change Management

Leverandøren har ansvar for Change Management for endringer relatert til avtalen. Prosessen har til hensikt å kontrollere endringers livssyklus slik at endringen gjennomføres uten at IKT-tjenesten avbrytes. Prosessen omfatter alle endringer initiert av Kunden eller av Leverandøren, herunder også endringer på prosesser og organisasjonsendringer.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren har ansvar for Change Management for endringer relatert til avtalen. Leverandøren skal kontrollere endringer på egne leveranser slik at endringen gjennomføres uten at tjenester i leveransen avbrytes. Beskrivelsen skal inneholde hvordan Leverandøren vil planlegge å gjennomføre en Change, herunder planlegge for å unngå nedetid, gjennomgang av risiko på egne og andres leveranser, varsling og samhandling	B			G	Bilag 6
2	Leverandøren skal ved behov i de tilfeller Kunden eller Kundens andre tjenesteleverandører avholder endringsråd (CAB), stille med relevant ressurs	M			G	
3	Leverandøren skal ved endringer i egen leveranse, registrere og gjøre all nødvendig dokumentasjon tilgjengelig for CAB-medlemmene før CAB avholdes. Retningslinjer utarbeides i samarbeid med Kunden	M			G	
4	Kundens Change Manager og representant for Kundens Service Desk skal delta i CAB. Kundens andre tjenesteleverandører og Kundens ansvarlige for IKT-tjenesten skal innkalles etter behov	M			G	
5	Leverandøren skal utarbeide varsel og informasjon knyttet til endringer som sendes Kunden/Kundens Service Desk for godkjenning før dette gjøres tilgjengelig for brukerne	M			G	
6	Kunden skal godkjenne alle endringer før de produksjonssettes	M			G	
7	Endringer i tilganger, systemkontoer, brannmuråpninger eller andre komponenter som er relevant for sikkerheten skal godkjennes av sikkerhetsansvarlig hos Kunde og Leverandør	M			G	
8	Leverandøren skal definere standardendringer i samhandling med Kunden, slik at prosessen blir så effektiv som mulig og bidra til at flest mulige endringer defineres som standardendringer	M			G	
9	Hasteendringer skal benyttes i de tilfeller der det er strengt nødvendig for å unngå eller løse en kritisk feil, eller fjerne et potensielt sikkerhetsproblem	M			G	

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
10	Hasteendringer (Emergency Changes) skal varsles som ordinært planlagt arbeid, men uten varslingsfristen. Hasteendringer skal så langt som mulig utføres i angitte tidspunkter for vedlikeholdsvindu og fortrinnsvis på gunstigste tidspunkt for Kunden	M			G	
11	Hasteendringer skal utføres så fort som mulig for å løse en Major Incident eller implementere en sikkerhetspatch. Hasteendringer skal varsles brukerne øyeblikkelig via Kundens Service Desk	M			G	
12	Leverandøren skal gi Kundens Service Desk underlag til introduksjon, veiledning og brukerstøtte ved gjennomføring av planlagte endringer	M			G	

4.12 Service Asset and Configuration Management

Proessen sikrer at alle eiendeler som er nødvendige for å levere en tjeneste er underlagt kontroll, og at nøyaktig og pålitelig informasjon om disse er tilgjengelig når og hvor det er nødvendig. Informasjonen omfatter detaljer for hvordan eiendelene er konfigurert, og avhengighetene mellom disse.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal definere hvilke utstyr/komponenter (konfigurasjonsenheter) og relasjoner mellom disse som skal registreres i Leverandørens CMS i samarbeid med Kunden	M			G	
2	Leverandøren har ansvar for å identifisere og vedlikeholde konfigurasjonsenheter i CMS med tilhørende relasjoner som er nødvendig for å styre og kontrollere tjenester som leveres Leverandøren skal beskrive hvordan informasjon om konfigurasjonsenheter innhentes	B			G	Bilag 6
3	Leverandøren skal identifisere, opprette og vedlikeholde informasjon om konfigurasjonsenheter som Kunden eier eller leier gjennom hele livssyklusen (historikk) innenfor leveransen i en Asset-base	B			G	Bilag 6
4	Leverandøren skal gi Kunden tilgang til alle registrerte midler, konfigurasjonsenheter, relasjoner og deres endringslogger og historikk. Kunden skal ha mulighet også til å lage egne rapporter. Leverandøren skal gi opplæring og brukerstøtte.	B			G	Bilag 6

SSA-V Bilag 1 Samhandling og Administrative bestemmelser

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
5	Leverandøren skal utarbeide standardrapporter som underlag for kontroll og styring av leveransen, samt for endringer knyttet til tjenester og lignende	M			G	
6	Leverandøren skal gjennomføre manuell regelmessig sjekk på status av CMS, foreta konfigurasjonsrevisjoner, overvåke unntak og avvik	M			G	
7	Leverandøren skal avgi informasjon om konfigurasjonsenheter, relasjoner og midler til Kundens Service Desk	B			G	Bilag 6
8	Leverandøren skal integrere Asset-base (applikasjoner, servere, databaser etc.) med Kundens Service Desk sitt støtteverktøy	B			G	Bilag 6
9	Leverandøren skal oppdatere CMS med klassifisering av kritikalitet på komponenter, samt relasjoner og prioritet til relevante konfigurasjonsenheter. Dette for at sikkerhetshendelser og historikk for disse kan dokumenteres relatert til komponentene/konfigurasjonsenhetene.	B			G	Bilag 6

4.12.1 Administrasjon av lisenser og lisensregnskap

Kunden håndterer selv SAM (Software Asset Management) funksjonen, som inneholder oversikt over Kundens lisenser og bruken av disse.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren har ansvar for at Kunden er lovlig og riktig lisensiert	M			G	
2	Leverandøren har ansvaret for å etablere og forvalte en prosess som håndterer livssyklusen for lisenser Leverandøren er ansvarlig for	B			G	Bilag 6
3	Leverandøren skal synliggjøre lisenskostnadene og føre lisensregnskap på utstyr og programvare som eies/leies av Kunden og som administreres på vegne av Kunden	B			G	Bilag 6
4	Leverandøren skal tilgjengeliggjøre kalender for lisensregnskap, og varsle Kunden ved blant annet endring av lisensmodell, utløp av lisensperiode og endring i behov	B			G	Bilag 6
5	Leverandøren skal gi råd i valg av lisenser som kan gi en økonomisk gevinst for Kunden	B			G	Bilag 6

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
6	Leverandøren skal årlig gjennomgå Kundens lisensieringsmodell og sørge for en optimal modell ut fra et kost/nytte perspektiv	M			G	
7	Leverandøren skal avgi informasjon til Kundens tjenesteleverandører som gir underlag til lisenstilling.	M			G	
8	Leverandøren har ansvar for å fjerne tilganger og programvareinstallasjoner når avvik avdekkes, eksempelvis applikasjoner som benyttes uten gyldig lisens. Utføres etter godkjenning fra Kunden	M			G	
9	Leverandøren skal legge til rette for og avgi informasjon ved gjennomføring av lisensrevisjon	M			G	
10	Leverandøren har ansvar for synliggjøring av lisens-konsekvenser ved endringer i Kundens infrastruktur	M			G	

4.13 Release and Deployment Management

Proessen beskriver hvordan leveransehåndtering og produksjonssetting skal styres.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal før produksjonssetting av en Release gjennomføre risikovurdering	B			G	Bilag 6

4.14 Service Validation and Testing

Proessen beskriver hvordan validering og testing av ny eller endret tjeneste skal styres. Proessen sikrer at tjenesten stemmer overens med tjenestens designspesifikasjon og at den imøtekommer forretningssidens behov.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal ha rutiner og verktøy for test- og kvalitetssikring av ny eller endret konfigurasjonsenhet, tjenester, prosess, plan eller annen leveranse	B			G	Bilag 6
2	Leverandøren skal vurdere behov for Kundens akseptansetest og planlegge, koordinere og	B			G	Bilag 6

SSA-V Bilag 1 Samhandling og Administrative bestemmelser

	dokumentere akseptanasetest i samhandling med Kunden. Akseptanasetester gjennomføres der Kunden finner det formålstjenlig.					
3	Leverandøren skal dokumentere alle tester slik at disse gjenbrukes hver gang løsningen eller tjenesten endres	M			G	

4.15 Knowledge Management

Proessen beskriver hvordan innsamling, lagring og deling av informasjon innen organisasjonen skal utføres. Det primære målet er å øke evnen til å dele kunnskap.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren har ansvar for å samle og dokumentere kunnskap på en strukturert måte slik at kunnskapen kan lagres og deles. Hvilken informasjon som skal avgis til Kundens Service Desk avklares i samhandling med Kunden	M			G	Bilag 6

4.16 Event Management

Proessen beskriver hvordan varslede hendelser automatisk håndteres gjennom hele deres livssyklus.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal håndtere hendelse gjennom hele hendelsens livssyklusen	B			G	Bilag 6
2	Leverandøren skal kategorisere hvilke hendelser som defineres som Incidents. Leverandøren beskriver hvordan en hendelse avdekkes i verktøyet, kategoriseres og defineres som en Incident.	B			G	Bilag 6

4.17 Incident Management

Proessen beskriver hvordan livssyklusen til alle hendelser styres. Det primære målet med hendelsesstyringen er å gjenopprette tilgangen til IKT-tjenester for brukerne så raskt som mulig.

SSA-V Bilag 1 Samhandling og Administrative bestemmelser

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal håndtere livssyklusen til alle Incidenter slik at IKT-tjenestene gjenopprettes til avtalt tjenestenivå så raskt som mulig	B			G	Bilag 6
2	Leverandøren skal umiddelbart varsle Kunden ved konstaterte sikkerhetsbrudd eller andre påviste svakheter som har negativ påvirkning på tjenesten, Kunden, oppdragsgivere eller sluttbruker. Alle sikkerhetshendelser og feil skal spores i leverandørens system for hendelseshåndtering og kategoriseres iht kritikalitet	M			G	
3	Leverandøren skal gi tilgang til informasjon om Incidenter for Kundens Service Desk, slik som saksnummer, forventet løsnings tid, tiltak og status gjennom livsløpet. Kundens Service Desk skal informeres umiddelbart etter at saken er løst	M			G	
4	Leverandøren skal definere, kategorisere og prioritere Incidenter i sitt støtteverktøy for Incident Management	M			G	
5	Leverandøren skal registrere årsak og løsning på Incidenten og lukke Incidenten	M			G	
6	Leverandøren skal dokumentere kjente feil og workarounds og informere Kundens Service Desk om løsning av disse	M			G	
7	Leverandøren skal gi Kunden tilgang til Incident- og Major Incident-rapporter på Kundens samhandlingsportal. Rapporten skal inneholde påvirkningsgrad, tidsforløp, årsak og tiltak. Videre skal rapportene inneholde en risikoanalyse og forslag til forbedringstiltak	M			G	
8	Leverandøren skal gi Kunden tilgang til oversikt over behandlede Major Incidenter. Oversikten skal minst inneholde tidspunkt for når Incidenten oppsto, klassifisering av Incidenten i forhold til risiko, behandlingsløp, årsak og forslag til tiltak	B			G	Bilag 6
9	Leverandøren skal varsle Kunden ved Incidents og Major Incidents som berører Kundens brukere. Retningslinjer utarbeides i samarbeid med Kunden	M			G	
10	Leverandøren skal samhandle kontinuerlig med Kundens Service Desk i forbedringsarbeid knyttet til håndtering av Incidenter	M			G	
11	Leverandøren skal koordinere involverte parter for å få løst Incidenten der Leverandøren har hovedansvar	M			G	
12	Leverandøren skal delta i et samarbeid med Kundens andre leverandører eller eksterne aktører der det er uklart hvem som har hovedansvar for Incidenten	M			G	

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
13	Leverandøren skal foreta en administrativ eskalering av Incident dersom Leverandøren ikke har en løsning på Incidenten	M			G	

4.18 Request Fulfillment

Proessen beskriver hvordan alle tjenesteforespørsler styres gjennom sin livssyklus.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal beskrive hvordan prosessen utøves, spesielt med tanke på samhandlingen mellom Leverandør og Kunde	M			G	

4.19 Problem Management

Proessen beskriver hvordan alle aktiviteter for livssyklus til et problem skal styres. Proessen sitt primære mål er å forhindre hendelser i å gjenoppstå samt å minimere konsekvensene av hendelser som ikke kan forhindres. Proessen sikrer at livssyklusen til alle problemsaker håndteres.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal koordinere involverte parter for å få løst Problemsaken	B			G	Bilag 6
2	Kunden og Kundens Service Desk skal ha mulighet til å opprette Problem-saker	M			G	
3	Leverandøren skal gi Kunden tilgang til informasjon under hele livssyklusen for Problemsaken, slik som saksnummer, forventet løsnings tid og status og informere disse straks Problemsaken er løst	B			G	Bilag 6

4.20 Access Management

Proessen beskriver hvordan brukere får tilgang til IKT-tjenester, data eller andre ressurser. Tilgangsstyring bidrar til å beskytte konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal ha rutine for ajourhold av autorisasjon og tilganger, herunder tilbaketrekking av autorisasjon og tilganger når en person fratrer driftsoppgaver knyttet til løsningene Tildeling av rettigheter skal være dokumentert og utført av autorisert personell	B			G	Bilag 6
2	Leverandøren skal til enhver tid holde antall personer som har tilganger for kommunikasjons- og driftsadministrasjon til kun personer som har tjenstlige behov	M			G	
3	Leverandør skal ha dokumentert oversikt over personell som har driftsmessig/administrativ tilgang til Kundes system, og deres rettigheter	M			G	
4	Leverandøren skal sikre at all administrasjon av løsningen skjer med unike personlige bruker-ID-er og via sentral autentiseringsløsning så langt dette er mulig. Herunder også bruker-ID-er som benyttes av tredjeparter	B			G	Bilag 6
5	For systemer som ikke støtter personlige brukerkontoer og for system/applikasjonskontoer skal Leverandøren ha mekanismer som sikrer at kun autorisert personell har tilgang til passord ved behov og at tilgang kan spores til enkeltbruker, eksempelvis ved hjelp av innsjekk/utsjekk av passord.	B			G	Bilag 6

4.21 Continual Service Improvement (CSI)

Hensikten med Continual Service Improvement er å sørge for at tjenestenes verdi for Kunden og brukeren forblir like høy gjennom hele levetiden til tjenesten. Dette gjøres gjennom et kontinuerlig evaluerings- og kvalitetsforbedringsarbeid i forbindelse med den enkelte tjeneste samt fokus på utvikling av Service Management arbeidet og underliggende prosesser.

CSI omfatter alle områder i samarbeidet mellom Kunde og leverandør, alle løsninger, tjenester og prosesser.

Det er viktig at leverandøren kombinerer kvalitetsstyring, endringshåndtering, kompetanse og organisasjonsutvikling i en gjennomgripende forbedringskultur. Leverandøren må kunne dokumentere at forbedringsarbeid er en integrert del av det daglige arbeidet, del av organisasjonskulturen, en rutineaktivitet.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren er ansvarlig for utvikling og kontinuerlig forbedring av alle leveranser/tjenester/prosesser i avtalen, i tråd	B			G	Bilag 6

SSA-V Bilag 1 Samhandling og Administrative bestemmelser

	med endringer i Kundens behov, organisering, funksjonalitet, ytre forhold og lignende for å bidra til at Kundens virksomhets mål blir understøttet					
2	Leverandøren skal gi Kunden oversikt over innmeldte forbedringer og plan for gjennomføring, samt oversikt over tiltak som er avsluttet	B			G	Bilag 6
3	Leverandøren skal informere Kunden om resultat og plan fra Leverandørens egne CSI revideringer	M			G	
4	Leverandøren skal samhandle med Kunden om rapportenes format, innhold og frekvens	M			G	
5	Leverandøren skal bistå ved behov for ende-til-ende målinger; det vil si samhandle med Kunden, Kundens Service Desk og Kundens andre tjenesteleverandører. Gjelder data knyttet til ytelses- og tilgjengelighetsmålinger som kan berøre løsningen	M			B	

4.22 Leverandørens Service Desk

Leverandørens Service Desk håndterer Incidenter og Service Requester. Dialog med brukere i behandling av henvendelser utøves av Leverandøren.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal ha et sentralt kontaktpunkt (SPOC) for henvendelser fra Kunden, Kundens Service Desk og Kundens andre tjenesteleverandører	B			G	Bilag 6
2	Leverandøren skal håndtere alle henvendelser fra Kunden, Kundens Service Desk og Kundens andre tjenesteleverandører slik som Incidenter, bestillinger, bistand, endringsanmodninger, klager og forbedringer	M			G	
3	Leverandøren skal forvalte et system for kategorisering av henvendelser i samarbeid med Kundens Service Desk	M			G	

4.23 Prosjektgjennomføringer

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
2	Leverandøren har ansvar for og skal utarbeide en fremdriftsplan med faser og milepæler med Kunden som bidragsyter	M			B	

SSA-V Bilag 1 Samhandling og Administrative bestemmelser

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
3	Leverandøren skal for hver fase ha ansvar for, og i samarbeid med Kunden, å utarbeide en WBS-basert aktivitetsplan	M			B	
4	Leverandøren skal varsle Kunden uten ugrunnet opphold om vesentlige endringer i Leverandørens prosjektorganisering, eksempelvis bytte av nøkkelressurser. Leverandøren skal varsle Kunden om øvrige endringer innen rimelig tid	M			B	
5	Leverandør skal, når Kunden krever dette, skrive referat fra prosjekt- og styringsgruppemøter. Referatet godkjennes i slutten av møtet	M			B	
6	Leverandør skal gjennomføre, følge opp og rapportere status på fremdrift i forhold til aktivitetsplanen i WBS-struktur etter avtale med Kunden	M			B	
7	Leverandøren skal utarbeide statusrapporter til styringsgruppen. Frekvens avtales i prosjektet. Statusrapportene skal utarbeides i samarbeid med og godkjennes av Kundens prosjektleder	M			B	
8	Leverandøren skal utarbeide statusrapporter til Kundens prosjektleder. Frekvens avtales i prosjektet	M			B	
9	Leverandøren skal utarbeide og fortløpende oppdatere en risikoanalyse som en del av statusrapportene til styringsgruppen og Kundens prosjektleder	M			B	
10	Leverandør skal etablere og vedlikeholde en kvalitetsplan som dokumenterer Leverandørens arbeids- og kvalitetssikringsmetoder	M			B	
11	Prosjekt- og styringsgruppemøter skal avholdes hos Kunden, eller via Kundens videoløsning (Google Hangout) der Kunden ønsker dette	M			B	
12	Google skal benyttes som felles samhandlingsverktøy mellom Leverandøren og Kunden. Leverandøren må selv dekke kostnadene for de nødvendige Google-lisensene	M			B	

5 DOKUMENTASJON AV TJENESTER/LØSNINGER

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Brukerveiledninger skal foreligge på norsk og være tilgjengelig elektronisk	M			G	
2	Leverandøren skal benytte Kundens samhandlingsportal for all dokumentasjon i samhandlingen mellom Kunden og Leverandøren. Eventuelle unntak må avklares spesielt med Kunden. Struktur og oppbygning avtales i samarbeid med Kunden	M			G	
3	All dokumentasjon som utarbeides for Kunden og som er knyttet til leveransen er Kundens eiendom	M			G	
4	Det skal ikke produksjonssettes andre versjoner av produkter/løsninger/applikasjoner enn det som er dokumentert. Ved endringer i løsningen eller tjenestene skal dokumentasjonen oppdateres, og endringer anses ikke som gjennomført eller godkjent før aktuell dokumentasjon er oppdatert.	M			G	
5	Leverandøren skal dokumentere alle tjenester, løsninger og applikasjoner. Dokumentasjonen skal gi en komplett oversikt over systemet og sammenheng mellom tjenestene i systemet, prosedyrer og rutiner for drift og vedlikehold som skal gjennomføres for å sikre en løsning med avtalt tjenestenivå. Dokumentasjonen skal minst inneholde så fremt relevant: • Arkitekturskisser,/løsningsskisse, versjoner/moduler • Hardware/teknisk infrastruktur • Kundespesifikk konfigurasjon og installasjonsdokumentasjon • Avhengigheter, som nettverksåpninger, databaser, system/servicekontoer, rettigheter og autentiseringsmekanismer, lisenser/nøkler, sertifikater, samt avhengigheter mot infrastrukturkomponenter • Batch- og produksjonsjobber • Integrasjonsgrensesnitt som beskriver hva de gjør og hvilke grensesnitt de tilbyr • Løsninger og rutiner for patching, backup, logging og monitorering • Brukerhåndtering • Testrutiner og testmiljø • Kontaktpersoner og ressurser • Rutiner for disaster recovery/gjenoppretting	M			G	

SSA-V Bilag 1 Samhandling og Administrative bestemmelser

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
	- Standard driftsoppgaver - Servicevindu - Kjente feil - Dokumentasjon skal være så detaljert at en eventuelt ny leverandør skal kunne installere, drifte og forvalte løsningen uten assistanse fra eksisterende leverandør					
6	Leveransen/endringen er ikke å betrakte som komplett før dokumentasjonen er komplett. Dokumentasjonen skal være så detaljert at Kunden selv kan stå for vedlikehold av løsningene.	M			G	
7	Leverandøren skal gi Kunden tilgang til statistikker slik som trafikkmålinger, trender osv. via web eller via integrasjon mot Kundens egne systemer	B			G	Bilag 6
8	Leverandøren har ansvar for endringsdokumentasjon. Her skal det dokumenteres hvilke endringer som er utført. Dette kan være både maskinvareendringer og programvareendringer. Det skal dokumenteres både endringer på programvare og endringer på systemet som er levert. Endringsdokumentasjonen skal inneholde tid, hvem som utførte endringen og en beskrivelse av eventuelle problemer rundt endringen. Alle uregelmessigheter skal dokumenteres og det skal angis hvilke tiltak som ble iverksatt for å løse disse.	M			G	
9	Dokumentasjonen som utarbeides, skal tilgjengeliggjøres på Kundens samhandlingsportal for godkjenning. Dersom Kunden mener at dokumentasjonen ikke er god nok, skal Leverandør utarbeide utbedret versjon som tilgjengeliggjøres Kunden for ny godkjenning. Ved senere endringer overleveres ny dokumentasjon til verifikasjon dersom endringen er vesentlig.	M			G	
10	Ved avslutning av avtalen skal Kunden kunne benytte all dokumentasjon i forbindelse med overføringen av ansvaret for alle leveranser og tjenester i avtalen til Kunden eller eventuelt annen leverandør. Leverandøren skal spesifikt angi hvilke opplysninger som anses som bedriftsinterne eller forretningshemmelige. Leverandøren skal kostnadsfritt utarbeide egne versjoner av dokumentasjonen hvor slike opplysninger er	M			G	

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
	utelatt, og som dermed fritt kan benyttes av Kunden som beskrevet i forrige avsnitt.					
11	Alle rettigheter til kildekode, konfigurasjonsbeskrivelser og script utviklet for tjenesten tilfaller Kunden	M			G	
12	Leverandøren skal beskrive sine rutiner og verktøy som vil brukes til å håndtere dokumentasjon i avtalen	B			G	Bilag 6

6 LEVERANDØRENS RESSURSER, KOMPETANSE OG PERSONELLSIKKERHET – DRIFT, VEDLIKEHOLD OG FORVALTNING

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal bemanne roller som angitt i «SSA-V Bilag 6 Vedlegg 3 Nøkkelressurser Vedlikehold og Forvaltning». Disse personene er definert som nøkkelpersonell i denne avtalen. Listen er ikke uttømmende. Kunden ber derfor Leverandøren tilføye eventuelle nøkkelpersoner som Leverandøren selv anser som viktig for leveransen.	B			G	Bilag 6
2	Leverandøren skal til enhver tid oppdatere oversikt over bemanning av roller i Kundens Samhandlingsportal	M			G	
3	Leverandøren skal sikre videreføring av kunnskap og kompetanse ved endring av bemanning hos leverandøren slik at kvaliteten ikke forringes	M			G	
4	Leverandøren skal delta og bidra med nødvendige ressurser i større prosjekter som berører avtalen, etter bestilling fra Kunden	M			G	
5	Drifts-, vedlikeholds- og sikkerhetsrutinene skal være kjent for alt personell som utfører arbeid i forbindelse med avtalen	M			G	
6	Leverandøren skal ha et dokumentert regime for personellsikkerhet, herunder rutiner for bakgrunnsjekk av ansatte	M			G	
7	Leverandøren skal innhente taushetserklæring fra ansatte, underleverandører og tredjeparter som handler på vegne av Leverandøren	M			G	

SSA-V Bilag 1 Samhandling og Administrative bestemmelser

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
8	Leverandøren er ansvarlig for at personell har nødvendige sikkerhetsklareringer og godkjenninger for tilgang til lokasjoner der hvor dette er påkrevd.	M			G	
9	For personell som administrerer sikkerhetssystemer eller har utvidede tilganger til Kundens nettverk, data og lagringsområder, kan Kunden kreve at det innhentes politiattest, jfr. politiregisterforskriften §34-9. Ved negative funn skal Leverandøren tilby annet personell.	M			G	
10	Leverandøren skal gjennomføre regelmessig opplæring i informasjonssikkerhet for alt personell - både for eget, samarbeidende og innleid personell som kan tilegne seg kunnskap eller utfører arbeid som følge av Leverandørens levering av tjenesten. Dokumentasjon skal utleveres til Kunden på forespørsel. Alt personell skal minimum ved ansettelse og årlig bekrefte at de er kjent med relevante sikkerhetspolicyer og rutiner	M			G	

For krav 1 over: Leverandøren fyller ut SSA-V Bilag 6 Vedlegg 3 Nøkkelressurser Vedlikehold og Forvaltning

7 SAMHANDLING MED KUNDENS ANDRE TJENESTELEVERANDØRER

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren plikter å samhandle med Kundens andre tjenesteleverandører for at Leverandøren skal kunne levere sine tjenester, og for at Kundens andre tjenesteleverandører skal kunne levere sine tjenester	M			G	
2	Leverandøren skal utarbeide samhandlingsrutiner med Kundens andre tjenesteleverandører der løsningen som vedlikeholdes av Leverandøren har et grensesnitt med andre tjenester/løsninger	M			G	
3	Leverandøren skal samhandle med Kundens tjenesteleverandører for å sikre helhetlige løsninger, samt utvikling	M			G	

8 MØTER

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal samhandle med Kunden på operativt nivå. Møtefrekvens avtales mellom partene	M			G	
2	Leverandøren skal samhandle med Kunden på taktisk nivå i tjenesteleveranse møter. Møtefrekvens avtales mellom partene	M			G	
3	Leverandøren skal møte Kunden på strategisk nivå der Kundens IT-ledelse, Helsevakt og representanter fra Leverandøren med beslutningsmyndighet deltar, ved behov. Det behandles saker som er eskalert fra taktisk nivå, overordnede økonomiske avklaringer og overordnet strategisk utvikling	M			G	
4	Møter skal avholdes i Kundens lokaler om annet ikke er avtalt. Der det er hensiktsmessig kan møter foregå via nett i Kundens løsning for videomøter (Google Hangouts)	M			G	
5	Leverandøren har ansvar for å skrive og tilgjengeliggjøre møtereferat som godkjennes av møtedeltakerne før avslutning av møtet	M			G	
6	Leverandøren skal delta i Kundens sikkerhetsmøter når Kunden ber om det	M			G	

9 MILJØ

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal tilby produkt som tilfredsstiller Energy Star Eligibility Criteria eller tilsvarende miljøsertifisering	M			G	
2	Leverandøren skal levere utstyr som følger anbefalinger gitt av Norsk Kommunikasjonsmyndighet (NKOM) når det gjelder blant annet stråling	M			G	
3	Leverandøren har ansvar for at overflødig utstyr slik som ledninger, svitsjer og strømforsyninger avhendes og behandles forsvarlig som elektronisk avfall eller benyttes til gjenbruk hvis Kunden krever det	M			G	
4	Leverandøren har ansvar for å ta hånd om og kildesortere all emballasje knyttet til levering av produkter	M			G	

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
5	Leverandøren har ansvar for en returordning med sluttbehandling, hvor emballasje, forbruksartikler knyttet til utstyret blir tatt hånd om på en miljømessig forsvarlig måte (slik som Grønt Punkt Norge AS eller tilsvarende returordning)	M			G	
6	Leverandør har ansvar for en returordning for EE-avfall som sikrer at EE-avfall mottas av godkjent mottaker registrert i EE-registeret	M			G	

10 E-HANDELSLØSNING

Kunden har innført e-handel for alle sine enheter. E-handelssystemet er et verktøy for å effektivisere og rasjonalisere innkjøpsprosessen, og skape lojalitet til inngåtte rammeavtaler.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Anskaffelser av produkter, som kan bestå av varer og tjenester, skal skje via Kundens til enhver tid gjeldende e-handelsløsning. Dette gjelder bestilling, ordrebekreftelse, fakturering og lignende	M			G	
2	Leverandøren skal inngå avtale med Kundens leverandør av e-handelsløsning. Alle kostnader knyttet til avtalen, endringer på produkter, priser skal dekkes av Leverandøren	M			G	
3	Leverandøren skal sørge for at elektroniske produktkataloger i Kundens e-handelsløsning blir gjort tilgjengelig og holdes oppdatert i henhold til de avtalte frister	M			G	
4	Leverandøren må inngå avtale om elektronisk samhandling med Kunden (Samhandlingsavtale). Ref. SSA-V Bilag 6 Vedlegg 7 Samhandlingsavtale ehandel	M			G	

11 HÅNDTERING AV OG BISTAND VED BESTILLINGER

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal motta bestillinger fra Kundens e-handelsløsning	M			G	
2	Leverandøren skal gi bestiller råd/veiledning om produkter og tjenester som tilbys	M			G	
3	Leverandøren skal gi tilbakemelding til bestiller, slik som ordrebekreftelse som minst inneholder bekreftelse på mottatt bestilling, ordrenummer og forventet leveringstidspunkt, informasjon dersom det er forsinkelse i forhold til avtalt leveringstidspunkt og lignende	M			G	
4	Leverandøren skal ta kontakt med bestiller for avklaring i de tilfeller der bestillingen er uklar	M			G	
5	Motta fritekstordre som er godkjent av Kunden. Fritekstordre opprettes blant annet for produkter som ikke ligger i e-handelsløsningen og har lavt volum	M			G	
6	Ved feil eller ufullstendig leveranse er Leverandøren ansvarlig for å rette opp leveransen slik at den blir i henhold til bestilling	M			G	
7	Leverandøren skal gi Kunden oversikt over og tilgang til alle bestillinger, statistikk, trender og lignende	M			G	