

Krav nr.	Proritet: M=SKAL B=BØR	Beskrivelse:
Generelle krav		
G1	B	Leverandøren bes om å gi en overordnet beskrivelse av den samlede tjenesten som tilbys, herunder hvordan den bidrar til oppfyllelse av Kundens formål med anskaffelsen som beskrevet i bilag 1. Beskrivelsen skal være i form av ett "executive summary". Leverandøren oppfordres til å unngå generisk salgstekst i sitt svar.
G2	M	Dersom det etter Leverandørens mening er åpenbare feil eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon, skal Leverandøren påpeke dette jfr avtalens punkt 1.1
G3	M	Leverandøren skal bekrefte at alle forbehold mot, tillegg til eller endringer av selve avtaleteksten eller oppdragsgivers tekst er eksplisitt og entydig beskrevet i tabell i bilag 7. Leverandøren bekrefter også at eventuelle forbehold som ikke er inntatt i tabell i bilag 7 anses som ugyldige. Leverandøren bekrefter videre å være kjent med at forbehold kan medføre avvisning fra konkurransen.
G4	M	Leverandøren skal bekrefte at alle svar leverandøren oppgir i konkurransen er beskrevet utfyllende for å dekke Kundens behov og inkludert i prisene som er oppgitt i bilag 6. Dersom Levernadøren mener det er behov for tillegg for å levere tjenesten skal dette beskrives spesifikt for hvert krav og pris for tillegget oppgis i bilag 6.
G5	B	Leverandøren bes gi en oversikt over supplerende lisensvilkår for standard programvare og fri programvare som inngår i tjenesten. Selve vilkårene legges ved som vedlegg til bilag 9.
G6	B	Leverandøren bør som ett minimum tilby opplæring av kundens personell med tanke på bruk av løsningen. Denne opplæringen bør innbefatte mottak av meldinger/fakser, samt sending av meldinger/fakser. Leverandøren bes beskrive hvilken opplæring denne tilbyr med kort beskrivelse av målgruppe, format, medium (online, klasserom, video etc) og innhold i kurset.
G7	B	Den tilbudte løsningen bør være veldokumentert gjennom hele verdikjeden slik at kunden, og kundens IT leverandør, kan forstå løsningen og dens avhengigheter. Slik dokumentasjon kan for eksempel være: • Systemdokumentasjon • Brukerdokumentasjon • Opplæringsdokumentasjon • Installasjonsdokumentasjon • Integrasjonsdokumentasjon • Driftsdokumentasjon Leverandøren bes oppgi hvilken dokumentsjon som stilles til rådighet for kunden, i hvilket format og når.
Funksjonelle krav		
F1	B	Løsningen bør leveres som et integret system som består minimum av av e-post, faks og telefoni. Leverandøren bes om å beskrive hvilke kapabiliteter den tilbudte løsningen består av.
F2	B	Løsningen bør som et minimum automatisk videresende varsel om mottatt faks til epost og SMS. Leverandøren bes beskrive hvordan varsel om mottatt faks sendes ut, samt om løsningen har andre funksjoner for varsling som for eksempel push-varsel.
F3	M	Mottatt faks skal videresendes i leselig format til e-postadresser hos Kunden.
F4	B	Løsningen bør ha muligheter til å sende pushvarsel til en app. Leverandøren bes beskrive slik funksjonalitet.
F5	M	Løsningen skal ha mulighet for Kunden til å sende ut faks til nasjonale og internasjonale kontaktpunkter gjennom digitale plattformer som e-post, webportal eller lignende. Leverandøren bes beskrive hvilken funksjonalitet løsningen har for utsendelse av faks.
F6	B	Løsningen bør inneha mulighet for integrasjon til kildesystemer som for eksempel krisestøtteverktøyet CIM eller tilsvarende plattformer for å kunne sende ut faksmeldinger fra kildesystemet, og ta i bruk eksisterende kontaktlister i kildesystemet. Leverandøren bes beskrive hvilke integrasjoner løsningen har, hvilken funksjonalitet integrasjonen muliggjør, samt hvilke data som kan gjenbrukes fra kildesystemer.
F7	B	Det bør være mulig for Kunden, via sikker pålogging, å logge seg på løsningen for å, for eksempel, 1. sjekke mottak av faks, 2. sende ut faks som en backupløsning, 3. redigere/kontrollere adresselister m.m. og 4. arkivere/slette meldinger. Leverandøren bes beskrive hvilken funksjonalitet kunden får direkte tilgang til i løsningen ved pålogging.
F8	B	Løsningen bør identifisere Kunden som avsender på utgående faks, dvs i topptekst/signatur/metadata. Som ett minimum må identifikasjonen inneholde følgende: SENDING STATE, ORGANIZATION, DATE, UTC TIME, LOCAL TIME. Leverandøren bes beskrive hvordan Kunden identifiseres på utgående faks og hvilken informasjon identifikasjonen kan inneholde
Tekniske krav		
T1	B	Løsningen bør være teknisk robust og bestå av færrest mulig komponenter for å minimere antall feilkilder. Leverandøren bes beskrive sin tekniske løsning og levere en overordnet teknisk arkitekturskisse for løsningen.
T2	M	Løsningen skal inneha fakskapabilitet som er i samsvar med internasjonale krav, herunder G3 fax standard, enten i T.30 eller T.38 protokoll
T3	M	Løsningen skal inneha muligheter til å definere hvilke e-postadresser og telefonnummer hos kunden varsel om mottatt faks skal sendes til.
T4	B	Løsningen bør ha mulighet til å ta i bruk Kundens allerede etablerte epostadresser, for eksempel urgent.mail@dsa.no, for mottak og utsending av varsler. Leverandøren bes beskrive hvordan dette kan løses og særlig påpeke om dette innebærer noen risiko for sikkerheten og robustheten i løsningen.
T5	M	Løsningen skal dekke IAEA sitt krav om at all kommunikasjon må sendes ukryptert ("the IEC does not recognize information sent in any encoded form as a valid communication. All communication needs to be in a non-encoded form and preferably in English.")
T6	B	Løsningen bør være skalerbar både med hensyn til transaksjonsvolum og antall brukere. Leverandøren skal beskrive hvordan tjenesten kan skaleses opp og ned og eventuelt hvilken innvirkning dette har for pris.
T7	B	Løsningen bør være fleksibel og fremtidsrettet. Leverandøren bes beskrive løsningens fleksibilitet og overordnet oppgi sitt veikart (roadmap) for utvikling av løsningen.
Sikkerhet		
SIK1	B	Løsningen bør ha høy integritet blandt annet bør all data som sendes sikres slik at innholdet ikke kan endres og fax skal kun sendes til oppgitt mottaker. Leverandøren bes beskrive hvordan integritet i løsningen besørges.
SIK2	B	Løsningen bør sikre høy konfidensialitet. Leverandøren bes beskrive hvordan konfidensialitet ivaretas i løsningen, herunder hvordan faks i deres løsning sikres mot uautorisert tilgang.
SIK3	B	Løsningen bør ha høy tilgjengelighet. Leverandøren bes beskrive hvordan høy tilgjengelighet sikres, blandt annet gjennom f. eks. geografisk redundans
SIK 4	B	Løsningen bør inneha mulighet for å sette opp 2-faktor autentisering for alle brukere ved pålogging i løsningen, enten direkte på faks tjenesten eller tilsvarende plattform. Leverandøren bes beskrive hvordan dette kan løses.
SIK 5	B	Løsningen bør håndtere innholdet i meldinger som sendes og mottas på epost på en forsvarlig måte som er i tråd med offentlighetsloven (gjelder ikke innholdet i meldinger som sendes på faks eller SMS). I de tilfeller løsningen inneholder personopplysninger bør løsningen være sikret mot at personopplysninger kommer på avveie. Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen er sikret mot at personopplysninger kommer på avveie samt hvordan leverandøren håndterer avvik rundt personopplysninger, herunder hvor fort kunden varsles (f.eks 24 timer) etter at ett brudd er oppdaget.
SIK 6	B	Leverandøren bør ha tilstrekkelig logging i egen infrastruktur som muliggjør sporing av hendelser, som f. eks. innlogginger. Leverandøren bes beskrive hvordan dette gjøre, herunder hvilken informasjon som logges.
SIK 7	B	Løsningen bør i størst mulig grad være oppdatert, herunder også sikkerhetsmessig. Leverandøren bes beskrive regime for patching og oppdatering av løsningen og egen infrastruktur.
SIK 8	M	Leverandøren skal følge kravene til personvern gitt gjennom norsk lov og GDPR. Leverandøren skal bekrefte at denne forplikter seg på dette gjennom å signere kundens databehandleravtale.
SIK 9	M	Hvis leverandøren benytter seg av underleverandører for å levere løsningen (f.eks. skyleverandører), skal leverandøren bekrefte at leverandøren ivaretar Kundens sikkerhetskrav opp mot underleverandøren.
SIK 10	M	Leverandøren skal bekrefte at løsningen kun er etablert innenfor EU/EØS og all databehandling kun foregår innenfor EU/EØS. Det presiseres at sending av faks kan skje til andre verdensdeler.
SLA		

S1	B	Leverandøren bes beskrive hvordan et tilgjengelighetsnivå på 24/7/365 kan oppnås, samt oppgi sin tilbudte standard tjenestenivåavtale med nivåer på reaksjonstid ut fra alvorlighetsgrad, løsningstid og satser for kompensasjon ved brudd på tjenestenivået. Av beskrivelsen bør også framgå hvordan opprettholdelse av tjenestenivået er målt, inkludert periode og unntak.
S2	B	Leverandøren bes om å foreslå en tilbaketjeningsmodell som gjør at leverandøren kan tjene tilbake hele eller deler av kompensasjonen for brudd på tjenestenivå ved opprettholdt tjenestenivå i en periode etter brudd på tjenestenivå.
S3	B	Leverandøren bes beskrive sine rutiner for varsling av planlagt arbeid, og hvordan disse kan tilpasses kundens behov.
S4	B	Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen overvåkes og hvordan feilretting iverksettes for å oppfylle tilbudt reaksjonstid og løsningstid. I beskrivelsen bør også inngå ekstra kostnader som kan påløpe (f.eks utrykningstillegg etc.), og disse kostnadene skal eksplisitt beskrives i bilag 6 med referanse til kravet.
S5	B	Tjenestenivå bør rapporteres til kunden månedlig og inkludere alle sikkerhetsbrudd og hendelser som har hatt eller potensielt kunne hatt påvirkning på tjenestenivået. Leverandøren bes beskrive hvordan rapportering av tjenestenivå kan foregå og informasjon som inkluderes i denne.
Brukerstøtte		
B1	B	Leverandøren bør tilby brukerstøtte på løsningen på norsk, skandinavisk eller engelsk. Leverandøren bes beskrive sin tilbudte brukerstøtte, herunder åpningstider, responstider, oppfølging av saker, eskalering, tilbakemelding til kunde etc.
Pris og prisbestemmelser		
P1	M	Leverandøren skal i bilag 6 oppgi alle priser samt prinsipper for prising, herunder pris for tjensten(e), pris for etablering , opplæring, support, drift, vedlikehold etc
P2	M	Leverandøren skal i bilag 6 oppgi priser for eventuell tilleggsfunksjonalitet som eksisterer i løsningen som Kunden kan kjøpe (opsjoner)
P3	M	Leverandøren skal bekrefte at alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget kunden skal betale for leverandørens ytelser fremgår av bilag 6
Etablering av tjenesten		
E1	B	Leverandøren bør ta på seg ansvaret for etablering av tjenesten fra kontraktsignering til godkjenningsdag. Leverandøren bes beskrive hvordan tjenesten etableres, gjøres tilgjengelig for kunden, testes og godkjennes. Dersom leverandøren må gjøre tilpasninger til løsningen eller utvikle tilleggsmoduler skal dette tydelig fremkomme og inkluderes i pris for etableringsprosjektet.
E2	B	Leverandøren bes om å lage en overordnet plan for etableringsprosjektet i bilag 3. Denne planen skal danne grunnlag for detaljplanlegging av etableringsprosjektet i planleggingsfasen jfr. avtalens punkt 3.1. Leveransen skal gjennomføres ved anvendelse av Leverandørens etablerte prosjektmetoder samt Leverandørens beste praksis for tilsvarende leveranser. Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av disse samt hvordan disse kommer til anvendelse i prosjektet.
E3	B	Leverandøren bes om å fremlegge ett forslag til testplan. Denne planen skal danne grunnlaget for endelig testplan som utarbeides i planleggingsfasen for test av løsningen før oppstartsdag
E4	M	Leverandør skal bekrefte at de har tilgjengelige ressurser i henhold til leverandørens forslag til overordnet prosjekt- og fremdriftsplan