



Innlandet
fylkeskommune

**Løsning for prosjektrekskap
sak nr. 2021/5985**

SSA-L Bilag 1 – Kundens kravspesifikasjon

Innhold

1	Innledning	3
2	Formål	3
3	Leverandørs oppfyllelse av formål	3
4	Leverandørs forutsetninger for leveransen	3
5	Myndighetskrav og eksterne rettslige krav	4
6	Spesifikasjon av programvare	4
7	Funksjonelle krav	4
7.1	Generelt om løsningen	5
7.2	Prosjektplanlegging	6
7.3	Bruk av kontoplan/bygningsdelstabellen	6
7.4	Byggefase	7
7.5	Faktura-/økonomioversikt	8
7.6	Dokumenthåndtering	Feil! Bokmerke er ikke definert.
7.7	Rapporter	8
8	Personvern og Informasjonssikkerhet	9
8.1	Styring og kontroll med informasjonssikkerheten	9
8.2	Tilgangsstyring	10
8.3	Hendelsesregistrering	11
8.4	Kryptering	11
8.5	Konfigurasjonskontroll	11
8.6	Lagring og rekonstruksjon av data	12
8.7	Tiltak mot digitale angrep	13
8.8	Bruk av testdata	13
8.9	Krise- og beredskapsplaner	13
8.10	Personvern	13
9	Integrasjoner	Feil! Bokmerke er ikke definert.
10	Plan for etablering	15
10.1	Prosjektgjennomføring	15
10.2	Test og godkjenning	15
10.3	Opplæring	15
10.4	Dokumentasjon	16
11	Administrative bestemmelser	16
12	Drift og vedlikehold	16
12.1	Brukerstøtte	16
12.2	Feilretting	17
12.3	Tjenestenivå	17
12.4	Nye versjoner	18
13	Samlet pris og prisbestemmelser	18

1 INNLEDNING

2 FORMÅL

Innlandet fylkeskommune gjennomfører i løpet av året flere større og mindre byggeprosjekter, hvor en er avhengig av god oppfølging og økonomistyring av prosjektene.

Nytt prosjektrekningskap skal være et vesentlig bidrag til fylkeskommunens mål om effektiv drift og god økonomioppfølging av byggeprosjektene. Formålet med anskaffelsen av prosjektrekningskap er å få en god og oversiktlig løsning for budsjettering og kontaktsoppfølging, samt ivareta bestillinger, håndtering av dokumenter og dokumentasjon, kontroll og ulike rapportfunksjoner i byggeprosjekter. Videre må det være mulig å utveksle data med fakturabehandling, visninger og betalinger.

Løsningen må kunne gi god oversikt på det enkelte prosjekt og må kunne håndtere både hovedprosjekt og underprosjekter. Videre må systemet kunne integreres mot andre FDV-system eller moduler.

Overordnet skal prosjektrekningskapet understøtte følgende:

- God oversikt og lav brukerterskel.
- Gode rapporteringsmuligheter deriblant iht. NS 3453
- Varsling og påminnelsesfunksjoner
- Leverandør og prosjektoversikt
- Historikk på dokumentnivå, samt alle oppgaver utført i systemet
- Enkle og oversiktlige arbeidsprosesser
- Oversikt over bestillinger, avgifter, utbetalinger og budsjetter.
- Finansering og kontrakter
- Støtte for planlegging og budsjettering iht. NS 3451.
- Status oppgaver og aktører

Kravene i kravspesifikasjonen er formulert som behov. I kolonnen for beskrivelse er det angitt hva som forventes av leverandørens besvarelse.

Kravene er kategorisert som følger:

Kravtype A: Krav av høy viktighet som må være oppfylt ved tilbudsfrist (i dag). Leverandør må bekrefte og beskrive i Bilag 2 at kravet er oppfylt i dag.

Kravtype V: Krav som er kategorisert som V (vurderingskrav) inngår i tildelingskriteriene. Leverandør må beskrive hvordan tjenesten og løsningen ivaretar kravet som er fremstilt.

3 LEVERANDØRS OPPFYLLELSE AV FORMÅL

Leverandørs oppfyllelse av formålet med anskaffelsen, skal inntas i L Bilag 2. Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av tilbudt løsning, samt beskrive sin forståelse av anskaffelsens formål, herunder hvordan Leverandøren skal bidra for å oppnå dette.

Hvis løsningen forutsetter bruk av tredjepart verktøy skal dette spesifiseres.

4 LEVERANDØRS FORUTSETNINGER FOR LEVERANSEN

Leverandørs forutsetninger for leveransen skal inntas i L Bilag 2. Leverandøren skal beskrive de forutsetninger Leverandør finner nødvendig å ta for å vedstå seg sine forpliktelser under avtalen. Alle forutsetninger av generell, merkantil, funksjonell eller teknisk karakter som er relevante for at Kunden skal kunne benytte den tilbudte løsningen skal beskrives.

Hvis løsningen forutsetter bruk av tredjepart verktøy skal dette spesifiseres.

5 MYNDIGHETSKRAV OG EKSTERNE RETTSLIGE KRAV

Løsningen skal innfri aktuelle og relevante myndighetskrav. Dette omfatter krav pålagt gjennom lov og forskrifter, standarder og kodeverk, samt sikkerhetsmessige krav. Kravene omfatter både løsning og Leverandør, og skal besvares i L Bilag 2.

Leverandøren skal holde seg orientert om regelverksendringer og ha en strategi for å holde løsningen oppdatert til enhver tid.

Følgende styrende dokumenter, lover og forskrifter, veiledere og standarder skal legges til grunn (listen er ikke uttømmende):

- NS 3454:2013 - Livssykluskostnader for byggverk - Prinsipper og klassifikasjon
- NS 3453:2016 - Spesifikasjoner av kostnader i et byggeprosjekt
- NS 3451 Bygningsdelstabellen
- NS 3457-3 :2013 Bygningstyper
- FOR-2004-12-01-1558 - Forskrift om bokføring (Bokføringsforskriften)
- LOV-1998-07-17-56 - Lov om årsregnskap mv. (regnskapsloven)
- LOV-1992-12-04-126 - Lov om arkiv (Arkivloven)
- LOV-2018-06-15-38 - Lov om behandling av personopplysninger (Personopplysningsloven)

6 SPESIFIKASJON AV PROGRAMVARE

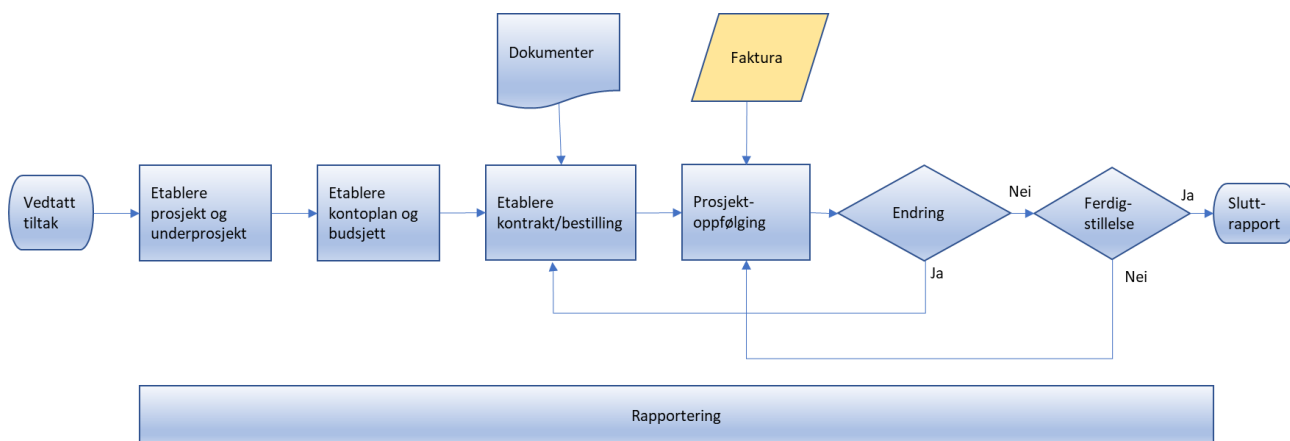
Leverandøren skal i L Bilag 2 gi en komplett oversikt over tilbudt programvare. Oversikten skal være en spesifisering av alle relevante komponenter og moduler, inkludert versjonsnummer. I tillegg skal det gis en roadmap over kommende versjoner med datoangivelse de neste 2-4 år. All annen programvare som er en forutsetning for at tilbudt programvare skal fungere optimalt, skal spesifiseres på tilsvarende måte.

Dersom standard programvare må leveres under standard lisensbetingelser og avtalevilkår, skal dette være uttrykkelig angitt i L Bilag 2. Kopi av lisensbetingelsene skal i så fall vedlegges tilbudet som L Bilag 9.

7 FUNKSJONELLE KRAV

Kundens funksjonelle behov og krav til løsning spesifiseres i kapitlene under. Leverandøren skal besvare kravene i SSA-L Bilag 2 Leverandørens løsningsspesifikasjon. Der leverandøren i sin besvarelse refererer til sin egen dokumentasjon skal nøyaktig plassering (kapittel, avsnitt, punkt etc. oppgis).

Arbeidsprosessen som skal dekkes er vist i figuren under.



7.1 Generelt om løsningen

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F1	Utvalg og presentasjon av informasjon og funksjoner (verktøy), må kunne tilpasses den enkeltes behov og arbeidssituasjon. Brukergrensesnittet må være oversiktlig og arbeid med flere programmer samtidig må fremstå sømløst for bruker.	V	Beskriv hvordan dette er ivaretatt i løsningen og hvordan den enkelte ansatte kan konfigurere brukergrensesnittet slik at kun deres aktiviteter og meldinger vises på skjermen.
F2	Leverandøren og løsningen skal oppfylle de til enhver tid gjeldende obligatoriske krav i «Referansekatalog for IT-standarder i offentlig sektor».	A	Beskriv hvordan dette er ivaretatt i løsningen.
F3	Løsningen bør være tilpasset ulike digitale flater, være responsiv og støtte ulike nettlesere.	V	Beskriv hvordan dette er ivaretatt.
F4	Det er ønskelig med stor grad av filtrering i søkefunksjonen.	V	Beskriv hvordan dette er ivaretatt i løsningen.
F5	Hvis brukere gjør feil ved bruk av systemet skal han/hun bli presentert med informative meldinger som gir nok forklaring til at brukeren selv kan korrigere eventuelle feil og mangler og komme videre i prosessen.	V	Bekreft og beskriv standard funksjonalitet for dette i tilbudt løsning.
F6	Løsningen skal være tilgjengelig på norsk. Dette gjelder både brukergrensesnitt og standard tekster.	A	Vennligst bekreft overensstemmelse med kravet.
F7	Løsningen skal til enhver tid ivareta relevante krav til universell utforming i henhold til digitaliseringsdirektoratets (digdir) krav til universell utforming av IKT på https://uu.difi.no/ .	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar universell utforming. Beskriv eventuelle begrensninger og hvilke krav dere mener er relevante.
F8	For brukere skal systemet fremstå med raskt og responsivt design i brukersituasjoner.	V	Beskriv hvordan løsningen møter slike forventninger.

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F9	Brukerdialogen skal være entydig slik at risiko for å registrere feil data reduseres.	V	Beskriv hvordan kravet er oppfylt.
F10	Det bør være mulig å kopiere over innhold fra et word dokument uten at innhold og formateringer går tapt.	V	Beskriv hvordan kravet er oppfylt.

7.2 Prosjektplanlegging/registrering av prosjekt

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F1	Kunden har behov for å kunne etablere prosjekt med både prosjektspesifikt nummer- og navn, eiendomsinformasjon og annen informasjon som har betydning for prosjektet.	A	Bekreft og beskriv hvilken type informasjon som kan tilknyttes prosjektet ved etablering av prosjekt.
F2	Kunden har behov for at det kan opprettes flere underprosjekter som tilknyttes hovedprosjekter. Underprosjekt skal inneholde og ha tilgang til samme type informasjon/data som et hovedprosjekt.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F3	Kunden har behov for at informasjonen i flere underprosjekt skal kunne sammenstilles og vises i hovedprosjekt på en oversiktlig måte.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F4	Kunden har behov for å registrere hvordan prosjektet finansieres	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F5	Kunden har behov for å skille på om et prosjekt er et investeringsprosjekt eller et vedlikeholdsprosjekt (for eksempel ved nummerering).	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F6	Kunden har behov for å knytte prosjekter til bestemte eiendommer og/eller bestemte bygninger på en gitt eiendom.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F7	Kunden har behov for å registrere krav til fremdrift, kvalitet og økonomi.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F8	Kunden har behov for å knytte ansvarlige personer/roller til prosjekter på to nivåer, for eksempel prosjektleder og prosjektleder 2.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F9	Kunden har behov for å utarbeide milepælsplaner knyttet til fremdriften i prosjekt (fra start til slutt).	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.

7.3 Bruk av kontoplan og budsjett

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F10	Kunden har behov for å etablere kontoplan basert på NS3451/NS3453.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F11	Kunden har behov for at kontoplanen er redigerbar.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F12	Kunden har behov for å tilpasse bruk av ulike siffernivå i kontoplanen (1., 2., 3., og 4.nivå).	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F13	Kunden har behov for å etablere budsjett basert på valg av konto i kontoplanen.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F14	Kunden har behov for at budsjettet minimum har følgende innhold: Kalkyle, budsjett, avgift, budsjett inkl. avgift, bestilt/forpliktet, utbetalt	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F15	Kunden har behov for å definere og utarbeide egne standardbudsjettmaler.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F16	Kunden har behov for å registrere avgift per kontolinje i budsjettet.	V	Beskriv hvordan avgifter kan registreres og endres
F17	Kunden har behov for å velge avgift/ikke avgift per bestilling/kontrakt	A	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.

7.4 Byggefasen

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F18	Kunden har behov for løpende å legge inn informasjon som fritekst/notater på ulike nivåer i prosjektet.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F19	Kunden har behov for å kunne etablere kontrakt/bestilling på leverandør med henvisning til konto, (budsjett konto), kontraktbeløp og mva.-kode.	A	Beskriv hvordan kontraktene og bestillingene kan registreres • enkeltvis • pr prosjekt • på underprosjekter til et hovedprosjekt • med gyldighet over flere år • med ulike konteringer
F20	Kunden har behov for å kunne oppdatere seg på prosjektets og prosjektenes status til enhver tid. (Forventet sluttkostnad, prognoser, bestilt, utbetalt, gjenstående).	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F21	Kunden har behov for å kunne definere og registrere ulike type bestillinger: Kontrakter, prisjusteringer, avrop/regningsarbeid, rekvisisjoner, pris og lønnsjusteringer, endringer.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F22	Kunden har behov for å registrere endringer og tilleggskrav fra leverandør, og kunne se hva som er bestilt og ikke bestilt av endringene / tilleggskravene.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F23	Kunden har behov for å få oversikt over alle utbetalinger på den enkelte bestilling /kontrakt	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F24	Kunden har behov for å kunne endre budsjetttrammen.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F25	Kunden har behov for å sikre at budsjetttrammer på enkeltpostnivå og totalnivå ikke overskrides ved etablering av kontrakter / bestillinger.	V	Beskriv:

			• Hvordan løsningen varsler at overskridelse vil oppstå ved etablering av bestilling / kontrakt.
F26	Kunden har behov for å motta varsler om overskridelser.	V	Beskriv: • Hvordan varslinger foregår • Hvordan det kan legges inn varslingsgrenser
F27	Kunden har behov for å drille opp og ned i detaljer på økonomien i prosjektet. Fra hovedprosjekt til underprosjekt og opp igjen til hovedprosjekt.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F28	Kunden har behov for å ha mulighet til å laste opp og knytte dokumenter til prosjekt, delprosjekt og kontrakt.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F29	Kunden har behov for å hente leverandørinformasjon ved opprettelse av bestillinger/kontrakter.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F30	Kunden har behov for visning av faktura fra økonomisystemet Visma.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F31	Kunden har behov for å få oversikt over status på fakturaer fra økonomisystemet og å håndtere / dokumentere eventuelle omstridte og tilbakeholdte fakturaer.	V	Beskriv og vis hvordan løsningen tilgjengeliggjør en oversikt over • Omstridte fakturaer • Ikke utbetalte fakturaer • Fakturaer som registrert og overført til økonomiregnskapet, men som ikke er utbetalt
F32	Kunden har behov for å utarbeide prognoser på prosjekt og underprosjekt.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F33	Kunden har behov for å sette avsluttede prosjekter i «avsluttet modus».	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.

7.5 Faktura-/økonomioversikt

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F34	Kunden har behov for at beløp fra faktura som behandles / konteres i økonomisystemet overføres til riktig bestilling i løsningen.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F35	Kunden har behov for å redigere budsjett og bestillinger frem til utbetalt faktura.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F36	Kunden har behov for å få oversikt over økonomien (budsjett, bestilt, forbrukt, gjestående osv.).	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette på kun et underprosjekt, et utvalg underprosjekter og hovedprosjekt som er fordelt på underprosjekter.

7.6 Rapporter

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F37	Kunden har behov for å kunne ta ut rapporter fra systemet med eksportmulighet til blant annet Excel.	A	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F38	Kunden har behov for at rapportfunksjonen er fleksibel og brukervennlig slik at brukerne enkelt kan definere innhold og utvalg i rapporter etter behov.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F39	Kunden har behov for at det skal kunne tas ut rapporter på følgende, (lista er ikke uttømmende): • Prosjektet/prosjektrapport med og uten underprosjekter ○ Rapport pr. kontrakt eller bestilling. ○ Rapport pr. konto ○ Rapport pr. leverandør ○ Rapport for alle investeringsprosjekter. ○ Rapport for alle vedlikeholdsprosjekter. • Finansieringsrapport • Rapportlogg over importerte elementer • Per prosjekt • Underprosjekt • Utvalg av prosjektporteføljen • Hele prosjektporteføljen • Samlet for alle aktive prosjekter • Månedssrapporter • Kvartalsrapporter • Tertialrapporter • Årsrapport	V	Beskriv • hvilke rapporter løsningen kan generere • hvordan løsningen fungerer og ivaretar dette • hvordan løsningen skiller på forskjellige prosjektkategorier. (Investeringsprosjekt, vedlikeholdsprosjekt) • om løsningen legger til rette for å etablere nye rapportkategorier

8 PERSONVERN OG INFORMASJONSSIKKERHET

Kunden har etterspurt en løsning som ikke installeres i Kundens eget driftsmiljø, og data lagres utenfor Kundens eksisterende driftsmiljø/infrastruktur. Det er et viktig prinsipp for denne type leveranse at Kunden eier dataene.

Leverandøren bes akseptere dette og gi en oversikt over de regulerende lover og regler som berører Kundens sikkerhet for datalagring og datasletting i løsningen.

Leverandøren skal også forplikte seg på å bidra til gjennomføring av en ROS-analyse av løsningen i samarbeid med kunden ved behov.

Behandling av personopplysninger skal skje i henhold til Personopplysningsloven og EUs personvernforordning gjeldende fra mai 2018. Det skal inngås en databehandleravtale mellom Kunde og Leverandør basert på vedlagte mal for databehandleravtale.

8.1 Styling og kontroll med informasjonssikkerheten

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P1	Leverandør må ha et etablert ledelsessystem for informasjonssikkerhet i henhold til en anerkjent standard, for eksempel ISO/IEC 27001:2017.	A	Leverandøren bes beskrive sitt styringssystem for informasjonssikkerhet.

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P2	Leverandøren skal ha tydelig definerte sikkerhetsmål og strategier. Videre skal leverandøren ha sikkerhetsdokumentasjon for bruk i egen virksomhet, herunder instruksjer, sjekklister og beredskapsplaner for å understøtte arbeidet med sikkerhet i virksomheten og mot kunder.	A	Leverandøren bes om en overordnet beskrivelse av sine sikkerhetsmål og strategier.
P3	Leverandøren skal regelmessig gjennomføre en metodisk risikovurdering for å evaluere risiko, samt beslutte sikringskrav og -tiltak. Risikovurderingen skal som minimum utføres årlig, og resultatet av denne, samt tilhørende tiltak for risikohåndtering skal på forespørsel gjøres tilgjengelig for tilsynsmyndighet og kunden.	V	Leverandøren bes beskrive hvorledes de gjennomfører risikovurderinger og implementerer risikoreduserende tiltak for løsningene de leverer.
P4	Det er ønskelig at leverandøren innehar gyldige sertifiseringer og/eller kan vise til tredjepartsattestasjoner som er relevante for utvikling, drift og forvaltning av løsningen, med hensyn til informasjonssikkerhet. Eksempler kan være ISO 9001, 27001-sertifisering, sertifisering av datasentre, ISAE 3402-rapporter, CSA STAR-sertifisering, osv.	V	Leverandøren bes beskrive relevante sertifiseringer og/eller tilgjengelige attestasjonsprodukter for seg selv og eventuelle underleverandører.
P5	Dersom leverandøren innehar gyldige sertifiseringer, skal de fremlegge ekstern revisjonsrapport vedrørende oppfyllelse av krav til de aktuelle sertifikatene. Dokumentasjon av gjennomførte revisjoner skal ikke være eldre enn to år.	V	Leverandøren bes fremlegge relevant dokumentasjon for seg selv og eventuelle underleverandører.
P6	Leverandøren skal jevnlig gjennomføre interne revisjoner, herunder testing av tekniske, organisatoriske og fysiske sikkerhetstiltak.	A	Leverandøren bes beskrive hvordan de planlegger, gjennomfører og dokumenterer revisjoner og testing.
P7	Leverandøren skal sørge for at eventuelle underleverandører følger sikkerhetsrelaterte retningslinjer og krav.	A	Leverandøren bes beskrive hvordan de følger opp sikkerhetsarbeidet hos sine underleverandører.

8.2 Tilgangsstyring

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P8	Løsningen skal legge til rette for autentisering ved bruk av Azure AD. Flere personer skal ikke benytte samme autentiseringskriteria.	A	Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen tilrettelegger for tildeling av brukerautentiseringsmekanisme på en betryggende måte
P9	Løsningen skal legge til rette for autorisasjon basert på tjenestlig behov.	A	Leverandøren bes beskrive hvordan administrasjon av brukerprofiler, brukerkategorier, roller og rettigheter håndteres i løsningen.

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P10	Deaktiverte navngitte brukere skal ikke medregnes som aktive bruker med mindre disse brukerkontoer har vært aktivt i bruk i løpet av de siste 12 måneder. Deaktiverte brukerprofiler skal lagres for å sikre konsistens i data og logger.	A	Vennligst bekreft.
P11	Det skal være mulig å gi begrenset tilgang til enkeltbrukere utenfor oppdragsgivers organisasjon (eksterne brukere).	A	Bekreft og beskriv hvordan kravet er oppfylt.
P12	Leverandøren skal hindre uautorisert bruk og ivareta integritet og konfidensialitet ved fjernaksess.	A	Leverandøren bes bekrefte og beskrive sine rutiner for fjernaksess.
P13	Leverandøren skal implementere fysiske sikringstiltak hvor Kundens data er tilgjengelig.	A	Leverandøren bes bekrefte og på en overordnet måte beskrive sine fysiske sikringstiltak.
P14	Leverandøren skal separere data som tilhører forskjellige kunder. Leverandørens egne data skal separeres fra kundenes data.	A	Leverandøren bes bekrefte og beskrive sin sikkerhetsarkitektur med hensyn til separasjon av data som tilhører forskjellige kunder.

8.3 Hendelsesregistrering

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P15	For å oppdage brudd eller forsøk på å bryte regelverket skal det som minimum føres logg over følgende: • Autorisert bruk av informasjonssystemene skal registreres. • Sikkerhetsbarrierene skal registrere sikkerhetsrelevante hendelser, bl.a. forsøk på uautorisert bruk av informasjonssystemet. • Nettverksoperativsystemerskal registrere alle forsøk på uautorisert bruk. • Alle informasjonssystemer skal registrere alle forsøk på uautorisert bruk.	A	Leverandøren bes beskrive hvordan de vil etablere hendelsesregistrering i løsningen.
P16	Logger (data og informasjon) i hendelsesregistre skal kunne analyseres ved hjelp av analyseverktøy med henblikk på å oppdage brudd. Videre skal loggene fra hendelsesregistre kunne eksporteres eller gjøres tilgjengelig for eksterne analyseverktøy.	V	Leverandøren bes beskrive hvordan data fra hendelsesregistre kan tilgjengeliggjøres for analyse.
P17	Loggene i hendelsesregistre skal sikres mot uautorisert endring og sletting.	V	Leverandøren bes beskrive hvordan de sikrer hendelsesregistre.

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse

8.4 Kryptering

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P18	Leverandøren skal ha mekanismer for sikring av data under transport, prosessering og lagring for å ivareta integritet og konfidensialitet.	A	Leverandøren bes beskrive hvordan de sikrer data under transport, prosessering og lagring.
P19	Kryptering forutsetter en forsvarlig behandling av partenes krypteringsnøkkel(er).	V	Leverandøren bes beskrive hvordan de håndterer nøkler (f.eks. passord, sertifikater).

8.5 Konfigurasjonskontroll

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P20	Det er en forutsetning at leverandøren har oversikt over og kontroll på alt eget utstyr og programvare som benyttes i behandlingen av personopplysninger slik at konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet blir ivaretatt.	A	Leverandøren bes beskrive hvordan de ivaretar oversikt over og kontroll på utstyr og programvare som benyttes i løsningen.
P21	Konfigurasjonsendringer, dvs. endringer i utstyr og/eller programvare, skal ikke settes i drift før risikoreduserende tiltak er gjennomført. Eksempler kan være: • Prosess for godkjenning og gjennomføring av endringer • Risikovurdering som viser at nivå for akseptabel risiko er oppnådd • Test som sikrer at forventede funksjoner er ivaretatt • Implementering som sikrer mot uforutsette hendelser • Ny konfigurasjon er dokumentert • Konfigurasjonsendringer er godkjent av kunden	V	Leverandøren bes beskrive hvordan de planlegger og gjennomfører konfigurasjonsendringer i utstyr og/eller programvare.
P22	Leverandøren skal dokumentere alle konfigurasjoner i et konfigurasjonskart over informasjonssystemene og teknisk beskrivelse av konfigurasjonen. Dokumentasjonen skal vise leverandørens og eventuelle underleverandørers datasentre og lokasjoner.	V	Leverandøren bes beskrive hvorledes de dokumenterer konfigurasjoner av utstyr og programvare.

8.6 Lagring og rekonstruksjon av data

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P23	Det skal jevnlig tas sikkerhetskopi av data og informasjon som er nødvendig for gjenoppretting av normal bruk.	A	Leverandøren bes beskrive sine rutiner for sikkerhetskopiering.
P24	Sikkerhetskopier skal oppbevares avlåst og brannsikret, og adskilt fra driftsutstyret.	A	Leverandøren bes beskrive hvordan sikkerhetskopier sikres og oppbevares.
P25	Det skal jevnlig foretas test av at sikkerhetskopiene er korrekte og kan tilbakeføres.	A	Leverandøren bes beskrive hvordan de tester og dokumenterer gjenoppretting sikkerhetskopier.

8.7 Tiltak mot digitale angrep

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P26	Løsningen skal sikres mot sikkerhetstruende hendelser.	A	Leverandøren bes beskrive på en overordnet måte hvorledes løsningen sikres mot digitale angrep.

8.8 Bruk av testdata

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P27	I tilfeller der Kundens data benyttes til test etter avtale, skal disse sikres på samme måte som produksjonsdata.	A	Leverandøren bes beskrive sine rutiner for bruk av testdata.
P28	Der det benyttes produksjonsdata til testformål, skal disse slettes etter at test er utført	A	Leverandøren bes beskrive sine rutiner for sletting av testdata.

8.9 Krise- og beredskapsplaner

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P29	Det skal vedlikeholdes dokumentasjon og oversikt over informasjonssystemer som er kritiske for drift av løsningen.	V	Leverandøren bes beskrive hvorledes de dokumenterer løsningen og tilhørende informasjonssystemer med henblikk på kritikalitet.
P30	Med utgangspunkt i klassifiseringen av informasjonssystemene skal det etableres nødprosedyrer for alternativ drift av løsningen uten informasjonssystemene, og alternativ drift med delvis støtte fra informasjonssystemene, samt testing av nevnte prosedyrer.	V	Leverandøren bes beskrive sine nødprosedyrer og hvorledes disse testes.

8.10 Personvern

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P31	Leverandøren skal sette kunden i stand til å etterleve personvernregelverket i avtaleperioden og også etter at avtaleforholdet avsluttes, herunder ved å legge til rette for dette i utformingen av løsningen.	A	Leverandøren bes beskrive overordnet hvordan dette kravet vil oppfylles.
P32	Løsningen skal tilrettelegges for å ivareta personvernprinsippene, herunder særlig	A	Leverandøren bes beskrive hvordan personvernprinsippene tenkes ivaretatt i løsningen.

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
	prinsippene om åpenhet, dataminimering, lagringsbegrensning og riktighet.		Beskrivelsen bør peke på tiltak, prosesser og rutiner som sikrer ivaretagelse av hvert av personvernprinsippene.
P33	Løsningen skal ha innebygd personvern og personvern som standardinnstilling.	V	Leverandøren bes beskrive hvilke tiltak, prosesser og rutiner som vil bidra til å ivareta innebygd personvern og personvern som standardinnstilling.
P34	Løsningen skal ivareta den registrertes rettigheter.	V	Leverandøren bes beskrive hvordan den registrertes rettigheter ivaretas, herunder blant annet rett til innsyn til egne opplysninger, informasjon om egen historikk og logger, rett til retting og sletting, rett til begrensning av behandling og rett til dataportabilitet.

9 INTEGRASJONER

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
I1	Integrasjoner skal utvikles og tilpasses etter et metodeverk.	V	Beskriv metodeverk for utvikling og tilpassing av integrasjoner med tredjeparts løsninger. Det skal fremkomme både teknisk tilnærming, prosjektmetodikk og kvalitetssikring.
I2	Kunden har behov for et åpent API for både lesing og skrivning. Blant løsninger som bør kunne integreres med API er FDV	V	Beskriv teknisk tilnærming/arkitektur.
I3	Kunden har behov for en løsning som kan integreres med FINT API for å kunne dele egne data på en slik måte at dataene er tilgjengelige for andre applikasjoner i fylkeskommunene, for å sikre gjenbruk og gjenfinnbarhet over tid. Eksempler på bruk av FINT API som etterspørres vil f.eks. være sak/arkiv, økonomiløsninger	V	Beskriv teknisk tilnærming/arkitektur.
I4	Det skal være mulig å importere data fra eksterne kilder som MS Excel, tekstfiler, XML etc.	A	Bekreft og beskriv hvordan kravet er oppfylt.

10 PLAN FOR ETABLERING

10.1 Prosjektgjennomføring

Det er behov for en effektiv og vellykket implementering og innføring av løsningen.

Leverandør skal i L Bilag 3 beskrive en plan for gjennomføring fra signering av kontrakt til leveringsdag, inkludert etablering av vedlikeholdstjenesten. Planen skal inneholde alle nødvendige aktiviteter med ansvar og estimert tidsbruk. Kundens aktiviteter og ansvar skal også inngå i planen.

Leveransen skal gjennomføres ved anvendelse av Leverandørens etablerte prosjektmetoder samt Leverandørens beste praksis for tilsvarende leveranser.

10.2 Konvertering

Det er behov for å overføre data fra eksisterende løsninger. Følgende data skal minimum omfattes:

- Pågående prosjekter
- Historiske prosjekter (usikkert i hvilket omfang)

Leverandør skal i Bilag 3 beskrive en plan for konvertering av data med alle nødvendige aktiviteter, inkludert ansvar og estimert tidsbruk. Kundens aktiviteter og ansvar skal også inngå.

Leverandøren skal også beskrive sitt metodeverk for konvertering, herunder både teknisk tilnærming, prosjektmetodikk og kvalitetssikring.

10.3 Test og godkjenning

Kunden skal undersøke leveransen ved å gjennomføre en akseptansetest, jfr. de alminnelige kontraktsbestemmelsene.

Leverandør skal i L Bilag 3 beskrive plan for test og godkjenning, og legge ved en generisk testplan.

Kunden skal ikke være begrenset av de alminnelige kontraktsbestemmelsenes regulering av en testperiode på 10 dager. Testperioden avsluttes når alle planlagte tester er gjennomført og godkjenningskriteriene er oppnådd.

10.4 Opplæring

Kunden har følgende målgruppe for opplæring:

- Administrator/systemansvarlig
- Saksbehandler med fulle rettigheter
- Bruker med begrensede rettigheter

Leverandør skal tilby tilpasset opplæring av de ulike målgruppene.

Leverandøren skal i L Bilag 2 beskrive hvordan leverandøren gjennomfører opplæring av målgruppene og i hvilken form.

Beskrivelsen skal inneholde følgende informasjon: Målgruppe, målsetting, innhold, varighet, sted/form på opplæring, krav til forkunnskap, resultat etter opplæring, dokumentasjon og anbefalt antall deltakere.

Alle priser skal oppgis i L Bilag 6.

Kunden forbeholder seg retten til enten selv å gjennomføre kurs i bruk av tilbudt applikasjon, eller å hente inn annen ekstern undervisningskompetanse.

10.5 Dokumentasjon

Kunden skal kunne bygge egen kompetanse på løsningen.

Det skal leveres brukerdokumentasjon på norsk som presenterer systemets virkemåte og funksjonalitet for brukerne, og dekker alle de ulike roller brukere av systemet kan ha.

Det skal leveres systemdokumentasjon som skal gi innsikt i og forståelse av applikasjonen.

All dokumentasjon skal foreligge elektronisk for kunde med mulighet til å redigere/editere på dokumentasjonen og kopiere denne til internt bruk.

All dokumentasjon skal være oppdatert, og klart merket med hvilken versjon, revisjon, rettelse etc. den relaterer seg til.

Leverandøren bes i L Bilag 2 beskrive tilbudt dokumentasjon.

11 ADMINISTRATIVE BESTEMMELSER

Leverandøren skal i L Bilag 5 beskrive sin planlagte organisering og bemanning av etableringsprosjektet. Dette skal dokumenteres med CV med relevant erfaring og referanser, for følgende roller.

- Prosjektleder
- Integrasjonsansvarlig
- Opplæringsansvarlig

Leverandøren skal beskrive organisasjonen som kreves for gjennomføring av ytelsen etter etablering, herunder roller og tilbudt kompetanse. Det skal også redegjøres for hvilke krav som stilles til medvirkning fra Kundens side.

Leverandøren skal beskrive sine rutiner for brukerstøtte og feilretting, herunder eskaleringsrutiner.

12 DRIFT OG VEDLIKEHOLD

12.1 Brukerstøtte

Brukerstøtte skal være inkludert i den faste avgiften. Med brukerstøtte menes bistand fra Leverandøren som ikke har tilknytning til feil i programvaren. Dette kan eksempelvis være forhold som:

- Kunden trenger forklaring på prosesser i systemet.
- Kunden ber om råd for å optimalisere bruken av systemet.
- Kunden har et rapportbehov og trenger hjelp til å finne ut hvilke rapporter de kan bruke i den sammenheng.

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
D1	Kunden har i normal arbeidstid behov for et kompetent brukerstøtteapparat som kan løsningen som supporteres	V	Beskriv supportapparatet deriblant: • Tilgjengelighet • Antall faste supportmedarbeidere • Medarbeidernes kompetanse og erfaring • Gjennomsnittlig svartid • Gjennomsnittlig løsningsstid • Support kanaler, eksempelvis epost, tlf mm
D2	Kunden har behov for support på norsk.	A	Bekreft at kravet er oppfylt.

12.2 Feilretting

Når kunden oppdager feil eller mangler ved leveransen, skal disse rapporteres til Leverandøren med kategori. Ved feilmelding foretar Kunden selv kategorisering av feil innenfor de kategorier som er gitt i de alminnelige kontraktsvilkårene.

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
D3	Det er Kunden som kategoriserer hva som er feil og hva som er endringsønsker. Kunden rapporterer opplevde feil. Leverandøren kan ikke endre kategoriseringen uten Kundens samtykke.	V	Beskriv rutiner for mottak, behandling og retting av feil.
D4	Dersom Kunden er i tvil om feilen skyldes programvare, utstyr eller nettverk kan Kunden kreve at Leverandøren iverksetter nødvendige tiltak for diagnostisering.	A	Leverandøren bes akseptere dette.
D5	Leverandøren plikter å informere Kunden om kjente feil, og å informere om hvordan og når feilen er tenkt løst samt informasjon om eventuelle midlertidige løsninger.	A	Bekreft og beskriv hvordan dette er ivaretatt.
D6	I spesielle situasjoner vil det være hensiktsmessig med en midlertidig løsning for å omgå innmeldte feil. Dette skal ikke påvirke opprinnelig kategorisering og heller ikke bli en permanent løsning for innmeldte feil.	A	Leverandøren bes akseptere dette.

12.3 Tjenestenivå

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
D7	Kunden har behov for en robust tjeneste med høy tilgjengelighet og rask responstid. Leverandøren skal garantere stabiliteten på tjenesten. Manglende tilgjengelighet som skyldes	V	Beskriv hvordan dette er ivaretatt i Bilag 4 eller i egen, vedlagte SLA. Beskrivelsen skal minimum inneholde: • Garantert oppetid

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
	forhold utenfor tjenesten levert av Leverandøren, eller planlagte ekstraordinære driftsstanser, omfattes ikke av tilgjengelighetsgarantien.		• Responstider på feilhåndtering etter kategori • Responstid på brukerstøtte
D8	Ved brudd på tilgjengelighetsgarantien har Kunden rett på kompensasjon. Dersom bortfallet bare gjelder deler av tjenesten, reduseres betalingsplikten forholdsmessig etter omfang, skyld og avbruddstid.	V	Forholdsmessig prisavslag ved brudd på tilgjengelighetsgarantien skal være angitt i Bilag 5 eller vedlagt SLA. Metode for utregning skal også beskrives.
D9	Kunden har behov for varsling før planlagt nedetid.	A	Beskriv hvordan dette er ivaretatt i Bilag 4 eller i egen, vedlagte SLA.

12.4 Nye versjoner

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
D10	Nye versjoner av programmer er inkludert i avtalen. Når nye versjoner av programmer er utgitt, skal Leverandøren så snart som mulig tilgjengeliggjøre disse for Kunden.	A	Leverandøren bes bekrefte dette.
D11	Nye eller endrede funksjoner skal være ferdig utviklet og testet internt hos Leverandør før tilgjengeliggjøring til Kunden.	A	Leverandøren bes dokumentere rutiner og metoder som benyttes ved endringer og videreutvikling av løsningen.
D12	Løsningen skal til enhver tid være kompatibel med eksisterende versjoner av annen eller tredjeparts programvare den er integrert med.	A	Leverandøren bes bekrefte dette.
D13	Dersom nye versjoner krever endringer i teknisk infrastruktur eller 3.partsverktøy, må dette varsles Kunden i god tid, og endringene skal beskrives.	A	Leverandøren bes dokumentere rutiner og metoder som benyttes ved endringer og videreutvikling av løsningen.
D14	Kunden ønsker mulighet til å påvirke utviklingen av løsningen.	V	Leverandøren bes beskrive hvordan kundens behov for å påvirke endringer og videreutvikling av funksjonalitet blir ivaretatt.

13 SAMLET PRIS OG PRISBESTEMMELSER

Leverandøren skal, som L Bilag 6, fylle ut priser basert på oppdragsgivers vedlagte mal. Regulering av pris skjer etter de alminnelige avtalebestemmelsene og presiseringene i L Bilag 6.