



Innlandet
fylkeskommune

**Anskaffelse av møte- og utvalgsportal
sak nr. 2021/11786**

SSA-L Bilag 1 – Kundens kravspesifikasjon

Innhold

1	Innledning	3
2	Formål	3
3	Leverandørs oppfyllelse av formål	4
4	Leverandørs forutsetninger for leveransen	4
5	Myndighetskrav og eksterne rettslige krav	4
6	Spesifikasjon av programvare	4
7	Funksjonelle krav	5
7.1	Brukeradministrasjon	5
7.2	Generelt om løsningen	5
7.3	Dokuments- og informasjonshåndtering	7
7.4	Lagring og deling	8
7.5	Forslags- og spørsmålshåndtering	8
7.6	Oppmøte- og forfallhåndtering	9
7.7	Taleliste –og taletidsstyring	10
7.8	Elektronisk votering	10
7.9	Protokoll	11
7.10	Min side for politikerne	11
7.11	Vedtaksoppfølging	12
7.12	Rapporter og statistikk	12
8	Personvern og Informasjonssikkerhet	12
8.1	Styring og kontroll med informasjonssikkerheten	13
8.2	Tilgangsstyring	14
8.3	Hendelsesregistrering	15
8.4	Kryptering	15
8.5	Konfigurasjonskontroll	16
8.6	Lagring og rekonstruksjon av data	16
8.7	Tiltak mot digitale angrep	17
8.8	Bruk av testdata	17
8.9	Krise- og beredskapsplaner	17
8.10	Personvern	18
9	Integrasjoner	19
10	Plan for etablering	20
10.1	Prosjektgjennomføring	20
10.2	Test og godkjenning	20
10.3	Opplæring	20
10.4	Dokumentasjon	20
11	Administrative bestemmelser	21
12	Drift og vedlikehold	21
12.1	Brukerstøtte	21
12.2	Feilretting	22
12.3	Tjenestenivå	22
12.4	Nye versjoner	23
13	Samlet pris og prisbestemmelser	23

1 INNLEDNING

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:

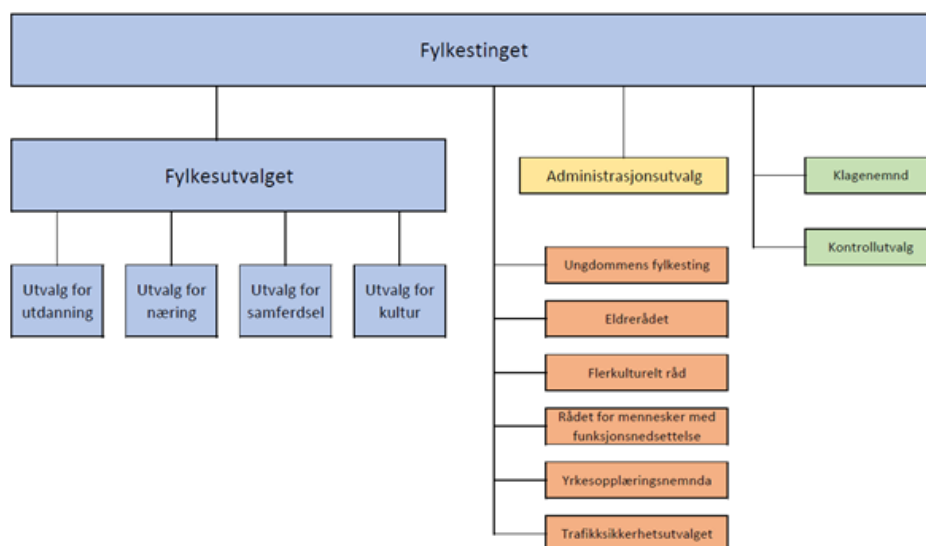
Kravtype A: Krav av høy viktighet som må være oppfylt ved tilbudsfrist (i dag). Leverandør må bekrefte og beskrive i Bilag 2 at kravet er oppfylt i dag.

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

2 FORMÅL

Innlandet fylkeskommune har behov for å anskaffe en løsning for å forbedre digitalt demokrati. Løsningen må bidra til en mest mulig sømløs prosess fra saken er ferdig fra saksbehandler og helt til endelige vedtak er fattet i de folkevalgte organene. Målet er å få flest mulig av funksjonene de folkevalgte bruker i vervet sitt samlet på ett sted. Løsningen må være forbausende enkel å bruke.

Systemet må håndtere møteinnkalling, innkalling av vara, mulighet for de folkevalgte til selv å distribuere endringsforslag til øvrige møtedeltagere, talerliste, taletid, votering (hvor mange for og imot og hvem stemte hva) samt at både forslag, votering og resultat munner ut i en protokoll.



Figur: Innlandet fylkeskommune sin politiske organisering

Hensikten er å oppnå både samfunnsmessige- og ressursmessige gevinster. Samfunnsmessige gevinster skal oppnås ved at lokaldemokratiet og den politiske styringen av fylkeskommunen blir styrket. Mer effektive og velfungerende møter i folkevalgte organer gir økt kvalitet på hele beslutningsprosessen og på de beslutningene som blir tatt.

Ressursmessige gevinster skal oppnås ved at administrasjonen av den politiske beslutningsprosessen blir mer effektiv og sømløs. Tungvinte manuelle operasjoner, tidstyver og feilkilder i dagens system blir redusert.

Både administrasjonen, politisk sekretariat og folkevalgte skal få bedre arbeidsbetingelser. I tillegg er det et mål å gi publikum bedre muligheter til å følge møtene i de folkevalgte organene, gjennom enklere tilgang til endringsforslag og votering.

Fylkeskommunedirektøren gis ofte oppdrag/bestilling gjennom vedtak som følge av endringsforslag som fremmes og vedtas i et folkevalgt organ. Dette er bestillinger på arbeid som kan pågå over flere måneder, noen ganger også år. Det er behov for å få på plass en løsning som sikrer at disse vedtakene følges opp og gjennomføres innenfor de frister som er gitt.

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, hvordan tilbudt løsning blant annet kan bidra til å forbedre digitalt demokrati, herunder hvordan Leverandøren skal bidra for å oppnå dette, samt de største gevinstene for administrasjon, politikerne og innbyggerne.

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.

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):

- LOV-1967-02-10 – Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven)
- LOV-2006-05-19-16 – Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova)
- LOV-2018-06-15-38 - Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven)
- LOV-2018-06-22-83 - Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven)

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 såfall 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).

7.1 Brukeradministrasjon

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F1	Systemet skal ha en sentral funksjon for administrasjon av brukerprofiler, brukerkategorier og tilhørende fagvokabular. Systemet skal ha funksjon for enkelt å håndtere og forvalte brukere i systemet. Administrasjon skal være rollebasert – dvs. at rettigheter skal kunne settes for ulike typer moduler og oppgaver.	V	Bekreft og beskriv hvordan kravet er oppfylt.
F2	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.
F3	Det skal være mulig å gi tilgang til brukere utenfor oppdragsgivers organisasjon (eksterne brukere).	A	Bekreft og beskriv hvordan kravet er oppfylt.

7.2 Generelt om løsningen

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F4	Leverandøren og løsningen skal oppfylle de til enhver tid gjeldende obligatoriske krav i «Referanse katalog for IT-standarder i offentlig sektor».	V	Beskriv hvordan dette er ivaretatt i løsningen.
F5	Løsningen bør være tilpasset alle digitale flater, være responsiv og støtte ulike nettlesere.	V	Beskriv hvordan dette er ivaretatt
F6	Det er ønskelig med stor grad av filtrering i søkefunksjonen.	V	Beskriv hvordan dette er ivaretatt i løsningen.

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F7	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
F8	Løsningen skal være tilgjengelig på norsk. Dette gjelder både brukergrensesnitt og standard tekster.	A	Vennligst bekreft overensstemmelse med kravet.
F9	Løsningen skal 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.
F10	For brukere skal systemet fremstå som raskt og responsivt i den aktuelle brukersituasjon.	V	Beskriv hvordan løsningen møter slike forventninger
F11	Brukerdialogen skal være entydig slik at risiko for å registrere feil data reduseres.	V	Bekreft og beskriv hvordan kravet er oppfylt.
F12	Kunden har behov for å håndtere politiske u.off-saker og skjerme disse med sikker tilgangsstyring, for eksempel saksdokumenter som inneholder sensitive personopplysninger.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F13	Kunden har behov for å gi tidsbegrenset tilgang til politiske u.off-saker.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F14	Kunden har behov for å skjerme hele saker og enkeltdokumenter i en sak.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F15	Kunden har behov for at møtesekretæren og møtelederen kan velge visningsbilde på egen PC/skjerm og/eller på storskjerm i møtesalen og på nettside/nettTV.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F16	Kunden har behov for at visningsbilde kan vise oversikt over brukernes oppmøte og forfall, endringsforslag, taleliste med nedtellingsur og vøteringstemaer, vøteringer og vøteringsresultat.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F17	Kunden har behov for en innebygd hjelpefunksjon som gir brukerveiledning.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F18	Kunden har behov for å ha vedtaksoppfølging i sakene.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.

7.3 Dokuments- og informasjonshåndtering

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F19	Kunden har behov for at brukerne har tilgang til alle saksframlegg og møtedokumenter fra det tidspunkt de er ferdigstilt og publisert av sekretariat/administrasjon.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F20	Kunden har behov for at saksframlegg og øvrige møtedokumenter tilgjengeliggjøres i sanntid, uten forsinkelser.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F21	Kunden har behov for at brukerne skal kunne få automatisk varsel via SMS og e-post når saksframlegg og møtedokumenter er tilgjengelig i den nye digitale løsningen	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F22	Kunden har behov for at brukerne skal kunne få automatisk varsel via SMS og e-post når tilleggsdokumenter er tilgjengelig i den nye digitale løsningen.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F23	Kunden har behov for at brukerne skal kunne velge å lese saksframlegg som html-visning eller lignende, direkte i nettleseren uten å måtte laste dem ned.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F24	Kunden har behov for at brukerne skal kunne laste ned møte- og saksdokumentene enkeltvis (sak for sak), men også alle sakene (møte- og saksdokumenter) samlet i et dokument. Dokumentene skal være i PDF-format.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F25	Kunden har behov for at brukerne skal kunne redigere i dokumentene (etter nedlastning). Med redigering menes å skrive notater, understrekninger og uthevinger i teksten.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F26	Kunden har behov for å tilgjengeliggjøre dokumenter på en rask og enkel måte i løsningen. Dette gjelder også dokumenter som ikke er tilknyttet en bestemt sak (for eksempel PowerPoint-presentasjoner, orienteringer mm).	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F27	Kundene har behov for at brukerne enkelt kan finne igjen tidligere saker, forslag og notater relatert til saken som behandles (søkefunksjonalitet).	A	Bekreft og beskriv hvilke søkefunksjonaliteter som finnes i løsningen.
F28	Kunden har behov for at brukerne kan utarbeide og lagre egne notater og forslag, og enkelt finne tilbake til dem (søkefunksjonalitet)	A	Bekreft og beskriv hvilke søkefunksjonaliteter som finnes i løsningen.

7.4 Lagring og deling

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F29	Kunden har behov for at brukerne kan dele sine forslag, spørsmål og innlegg med andre brukere, før de sendes inn.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F30	Kunden har behov for å utarbeide forhåndsdefinerte grupper som brukerne enkelt kan dele sine forslag, spørsmål og innlegg med før det formelt fremmes. Med forhåndsdefinert gruppe menes for eksempel et parti, en spesifikk gruppering, et hovedutvalg, et utvalg mm.	V	Beskriv hvordan løsningen håndterer muligheten til å lage ulike forhåndsdefinerte grupper/grupperinger.
F31	Kunden har behov for at brukerne kan velge om de vil gi den forhåndsdefinerte gruppen lesetilgang eller redigeringstilgang i forslag, spørsmål, innlegg mm. før det fremmes/gjøres offentlig.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F32	Kunden har behov for at Fylkeskommunedirektøren og sekretariatet kan velge om notater og svar de utarbeider/skriver, automatisk skal tilgjengeliggjøres for publikum på fylkeskommunens nettsider.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.

7.5 Forslags- og spørsmålshåndtering

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F33	Kunden har behov for at brukerne kan sende inn endringsforslag til sakene på sakslista, og få de automatisk tilgjengeliggjort for de andre møtedeltakerne i sanntid (alle møtedeltakerne).	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F34	Kunden har behov for at brukerne skal ha tilgang til og se alle forslag som er innsendt til en sak, og sortere og filtrere forslagene etter eksempelvis kategori, type forslag, kronologisk, etter parti, alfabetisk mm.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar sorterings- og filtreringsmuligheter.
F35	Kunden har behov for at møtelederen enkelt kan slette innkomne forslag.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F36	Kunden har behov for at møtelederen enkelt kan gjenopprette innkomne forslag dersom de ble slettet ved en feil.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F37	Kunden har behov for at brukerne skal kunne sende inn interpellasjoner, spørsmål og forberedte forslag til fylkestinget.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F38	Kunden har behov for at interpellasjoner, spørsmål og forslag blir tilgjengeliggjort for andre møtedeltakere i sanntid i møteportalen.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.

7.6 Oppmøte- og forfallhåndtering

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F39	Kunden har behov for at brukerne kan melde forfall til hele eller deler av møte.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F40	Kunden har behov for at sekretariatet på en enkel og oversiktlig måte/brukergrensesnitt skal kun behandle/saksbehandle forfallsmeldingene.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F41	Kunden har behov for at det ved forfall genereres automatisk innkalling til vararepresentanter via e-post og sms.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F42	Kunden har behov for at brukerne kan melde inn ønske om habilitetsvurdering i løsningen.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F43	Kunden har behov for å på en enkel og intuitiv måte saksbehandle habilitetsvurderingen i løsningen.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F44	Kunden har behov for at det genereres automatisk innkalling til vararepresentanter via e-post og sms dersom en bruker er vurdert inhabil i en sak.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F45	Kunden har behov for at man på en enkel og oversiktlig måte kan oppdatere deltakerlisten med hvem som har meldt forfall, hvem som møter som vara mm.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F46	Kunden har behov for at alle møtedeltakere kan se liste i løsningen over hvem som har forfall og hvilke varamedlemmer som møter i det enkelte møte i sanntid.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F47	Kunden har behov for at brukerne kan melde inn et lengre fravær (utover et oppsatt møte), som for eksempel ved permisjoner, sykmeldinger mm.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar fravær utover et enkelt møte.
F48	Kunden har behov for at den enkelte deltaker kan få tilgang til og se egen forfallsstatistikk i form av tall og grafikk.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.

7.7 Taleliste –og taletidsstyring

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F49	Kunden har behov for at møtedeltakerne kan tegne seg på talelisten til henholdsvis innlegg og replikk ved et enkelt klikk.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F50	Kunden har behov for at møtedeltakerne kan se og oppdatere seg på hele talerlisten i sanntid under møtet.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F51	Kunden har behov for tidsstyring (nedtelling) når møtedeltakerne skal holde innlegg i møtet.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar tidsstyring (nedtelling).
F52	Kunden har behov for at sekretariat på en enkel og intuitiv måte kan definere taletid for ulike roller og for type innlegg (forskjellig tid for tale, replikk, interpellasjon osv)	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F53	Kunden har behov for at sekretariatet skal kunne tilgjengeliggjøre talelisten og definert taletid, for alle møtedeltakere og publikum.	V	Beskriv hvordan løsningen kan tilgjengeliggjøre talelisten og definert taletid for andre.
F54	Kunden har behov for at både møteledere og sekretærer skal kunne åpne, stenge og redigere taleliste.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.

7.8 Elektronisk votering

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F55	Kunden har behov for at møteledere og møtesekretærer på en enkel og intuitiv måte kan åpne og stenge for votering.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F56	Kunden har behov for at møteledere og møtesekretærer enkelt kan bestemme voteringsorden (redigere listen med forslag) og gjøre dette synlig for møtedeltakerne	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F57	Kunden har behov for at sekretariatet ved bruk av tilgangsstyring skal kunne administrere hvem som har stemmerett/ikke stemmerett i et møte.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F58	Kunden har behov for at brukerne kan votere for og imot i sakene, og motta en bekreftelse på at voteringen er registrert.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F59	Kunden har behov for at den enkelte deltaker kun kan avgi én stemme/votering per sak.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F60	Kunden har behov for at brukerne kan se resultatet av voteringen i form av tall og grafikk.	V	Beskriv hvordan løsningen kan presentere resultatene ved votering.
F61	Kunden har behov for en mer detaljert oversikt av voteringen, for eksempel for og imot per parti, per representant, totalt mm.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F62	Kunden har behov for at brukerne skal kunne angre/trekke tilbake sin votering ved å klikke på en «angreknapp» el. og stemme på nytt.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar muligheten for å angre/trekke tilbake votering.
F63	Kunden har behov for at brukerne skal ha mulighet til å trekke tilbake voteringen/angre og avgi ny stemme helt frem til møteleder har stengt voteringen.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F64	Kunden har behov for at sekretariatet skal kunne gjøre "voteringsvinduet" tilgjengelig for andre, for eksempel på en skjerm eller en nettside.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.

7.9 Protokoll

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F65	Kunden har behov for at møtesekretæren kan utarbeide og ferdigstille en protokoll basert på dataene som er lagret fra møte.	A	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F66	Kunden har behov for at den ferdige protokollen med data fra møte kan redigeres i slik at evt feil og mangler kan endres på.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.

7.10 Min side for politikerne

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F67	Kunden har behov for "Min Side" for brukerne som inneholder; • forfall (type/oversikt/statistikk), • egne forslag, innlegg og notater • mine møter (oversikt over kommende møter i organer man selv har valgt) • meldingsboks • ønske om habilitetsvurdering	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F68	Kunden har behov for å gi tilgang til andre ressurser via lenker, for eksempel reiseregninger (Visma), Outlook og selvvalgte nettsteder.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F69	Kunden har behov for at sekretariatet skal, fra et enkelt og oversiktlig brukergrensesnitt, kunne gjøre endringer i innhold et på denne siden.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.

7.11 Vedtaksoppfølging

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F70	Kunden har behov for å kunne registrere hele eller deler av et vedtak/saken og fordele ansvar for oppfølging internt i organisasjonen.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F71	Kunden har behov for å oppdatere status underveis i vedtaket/saken.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F72	Kunden har behov for at andre brukere skal kunne følge og oppdatere seg på fremdrift i vedtaket/saken.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.

7.12 Rapporter og statistikk

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F73	Kunden har behov for å kunne ta ut gode rapporter og god statistikk på en enkel og intuitiv med mulighet til å definere innhold og utvalg i rapporter etter behov, for eksempel å hake av på en liste over mulige rapportelementer (votering, oppmøte, forfall mm.). Alle rapporter og statistikker skal kunne skrives ut eller eksporteres til andre formater for videre bearbeiding.	V	Beskriv hvilke rapporter og hva slags statistikk som kan tas ut av løsningen, både standard rapporter og egendefinerte. Beskriv også muligheten å eksportere data.

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 EU's personvernforordning gjeldende fra mai 2018. Det skal inngås en databehandleravtale mellom Kunde og Leverandør basert på Innlandet fylkeskommune sin standard databehandleravtale.

8.1 Styring 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.	V	Leverandøren bes beskrive sitt styringssystem for informasjonssikkerhet
P2	Leverandøren skal ha tydelig definerte sikkerhetsmål og strategier. Videre skal leverandøren ha sikkerhetsdokumentasjon for bruk i egen virksomhet, herunder instruksjoner, sjekklister og beredskapsplaner for å understøtte arbeidet med sikkerhet i virksomheten og mot kunder.	V	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 og autorisasjon basert på tjenstlig behov. Ansatte skal autentiseres mot kundens Azure AD. De folkevalgte skal autentiseres på en tilsvarende sikker måte. Flere personer skal ikke benytte samme autentiseringskriteria.	A	Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen tilrettelegger for tildeling av brukerautentiseringsmekanisme og autorisasjon på en betryggende måte
P9	Systemet som administrerer autorisasjon skal skille mellom rettigheter til å lese, registrere, rette, slette og/eller sperre helse- og personopplysninger. All tildeling av autorisasjon skal registreres i et autorisasjonsregister. Registeret skal som minimum inneholde: - informasjon om hvem som er tildelt autorisasjon - til hvilken rolle autorisasjonen er tildelt (om rolle benyttes i virksomheten) - formålet med autorisasjonen - tidspunkt for når autorisasjonen ble gitt og eventuelt tilbakekalt - tidsbegrensninger på autorisasjoner, f.eks. forskningsprosjekt, ansettelses- eller avtaleforhold - informasjon om hvilken virksomhet den autoriserte er knyttet til - roller og rettigheter som har blitt tildelt brukerne - alle innlegginger, endringer og sletting av tilganger basert på autorisasjoner	V	Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen legger til rette for et autorisasjonsregister.
P10	Autorisasjonsregisteret skal være beskyttet mot uautoriserte endringer, og skal kunne benyttes til å hente ut informasjon om autorisasjoner minimum 5 år etter en autorisasjon er trukket tilbake.	A	Leverandøren bes beskrive hvordan de sikrer autorisasjonsregisteret
P11	Leverandøren skal hindre uautorisert bruk og ivareta integritet og konfidensialitet ifb. fjernaksess.	A	Leverandøren bes beskrive sine rutiner for fjernaksess.
P12	Leverandøren skal implementere fysiske sikringstiltak hvor Kundens data er tilgjengelig.	A	Leverandøren bes på en overordnet måte beskrive sine fysiske sikringstiltak.

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P13	Leverandøren skal separere data som tilhører forskjellige kunder. Leverandørens egne data skal separeres fra kundenes data.	A	Leverandøren bes 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
P14	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.
P15	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.
P16	Loggene i hendelsesregistre skal sikres mot uautorisert endring og sletting.	A	Leverandøren bes beskrive hvordan de sikrer hendelsesregistre

8.4 Kryptering

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P17	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.
P18	Kryptering forutsetter en forsvarlig behandling av partenes krypteringsnøkkel(er).	A	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
P19	Det er en forutsetning at leverandøren har oversikt over og kontroll på alt eget utstyr og programvare som benyttes i behandlingen av helse- og personopplysninger slik at konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet blir ivaretatt.	V	Leverandøren bes beskrive hvordan de ivaretar oversikt over og kontroll på utstyr og programvare som benyttes i løsningen.
P20	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
P21	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
P22	Det skal jevnlig tas sikkerhets kopi av data og informasjon som er nødvendig for gjenoppretting av normal bruk.	A	Leverandøren bes beskrive sine rutiner for sikkerhetskopiering.
P23	Sikkerhetskopier skal oppbevares avlåst og brannsikret, og adskilt fra driftsutstyret.	A	Leverandøren bes beskrive hvordan sikkerhetskopier sikres og oppbevares.

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P24	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
P25	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
P26	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.
P27	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
P28	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.
P29	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.	A	Leverandøren bes beskrive sine nødprosedyrer og hvorledes disse testes.

8.10 Personvern

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P30	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.
P31	Løsningen skal tilrettelegges for å ivareta personvernprinsippene, herunder særlig prinsippene om åpenhet, dataminimering, lagringsbegrensning og riktighet.	A	Leverandøren bes beskrive hvordan personvernprinsippene tenkes ivaretatt i løsningen. Beskrivelsen bør peke på tiltak, prosesser og rutiner som sikrer ivaretagelse av hvert av personvernprinsippene.
P32	Løsningen skal ha innebygd personvern og personvern som standardinnstilling.	A	Leverandøren bes beskrive hvilke tiltak, prosesser og rutiner som vil bidra til å ivareta innebygd personvern og personvern som standardinnstilling.
P33	Løsningen skal ivareta den registrertes rettigheter, herunder både søkere og saksbehandlere.	A	Leverandøren bes beskrive hvordan den registrertes rettigheter ivaretas, herunder blant annet rett til innsyn til egne opplysninger, informasjon om egen søknadshistorikk og logger, rett til retting og sletting, rett til begrensning av behandling og rett til dataportabilitet.
P34	Dersom personopplysninger tilgjengeliggjøres eller på andre måter behandles i land utenfor EU/EØS, skal det foreligge godkjent overføringsmekanisme, være gjennomført vurdering av beskyttelsesnivået samt iverksatt nødvendige tiltak slik at personopplysningene sikres på samme nivå som innenfor EU/EØS.	A	Leverandøren bes bekrefte at personopplysninger ikke tilgjengeliggjøres utenfor EU/EØS eller beskrive overføringsmekanisme, vurdering av beskyttelsesnivå i mottakerland samt hvilke ytterligere tiltak som er gjennomført for å sikre at personopplysningsvernet er på sammen nivå som innenfor EU/EØS.

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	Løsningen bør ha et åpent API for både lesing og skriving.	V	Beskriv teknisk tilnærming/arkitektur.
I3	Kunden har behov for at saksdokumenter tilgjengeliggjøres for politikerne/brukerne (sak-/arkiv til tilbudt løsning).	V	Beskriv hvordan løsningen tilgjengeliggjør saksdokumenter for politikerne.
I4	Kundene har behov for at meldinger, endringer, innmeldte saker, forslag mm. overføres automatisk sak-/arkivsystemet (i dag Elements).	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
I5	Kunden har behov for at innkomne forfallsmeldinger med tilhørende saksbehandling, skal kunne overføres til sak-/arkivsystemet (i dag Elements).	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
I6	Kunden har behov for at innmeldte habilitetsvurderinger med tilhørende saksbehandling automatisk overføres til sak-/arkivsystemet (i dag Elements).	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
I7	Kunden har behov for at ferdigstilt protokoll overføres til sak-/arkiv-løsningen (i dag Elements).	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.

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 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.

10.3 Opplæring

Kunden har følgende målgruppe for opplæring:

- Administratorer (politisk sekretariat, fylkesadvokaten, fylkesordførere og fylkesvaraordførere)
- Brukere med fulle rettigheter (medlemmer av folkevalgte organer, politiske rådgivere)

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.

10.4 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 løsningstid • 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	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 forhold utenfor tjenesten levert av Leverandøren, eller planlagte ekstraordinære driftstanser, omfattes ikke av tilgjengelighetsgarantien	V	Beskriv hvordan dette er ivaretatt i Bilag 4 eller i egen, vedlagte SLA. Beskrivelsen skal minimum inneholde: • Garantert oppetid • 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 beskrive 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 beskrive 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.