

DEKT- Drift av Eksisterende Kontaktsenter- og Telefoniløsning

SSA-D Bilag 1
Drift og vedlikehold

Innhold

Formålet med dokumentet	3
Overordnede krav	3
Drift og Vedlikehold av Kundens telefoniløsning	5
Nummerforvaltning i telefoniløsningen	6
Drift og vedlikehold av Kundens programvare for kontaktsenter	7
Vedlikehold	10
Overvåkning	11
Feilretting	12
Test og verifisering	13
Sikkerhet	14
Fysisk sikkerhet - kontorlokaler	16
Varekjøp	16
Utstyrstjenester	17
Opsjon	18

1. FORMÅLET MED DOKUMENTET

Dette dokumentet er en del av Kundens kravspesifikasjon og beskriver krav til drift og vedlikehold utover den generelle avtaleteksten i SSA-D.

2. OVERORDNEDE KRAV

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren har ansvar for drift og vedlikehold av Kundens telefoniløsning og programvare for kontaktsenter med tilhørende integrasjoner, samt opprettholde programvarenes samvirke som beskrevet i SSA-D Bilag 3 Beskrivelse av det som skal driftes og vedlikeholdes, og senere endringer i et livssyklusperspektiv. Leverandørens ansvar omfatter Kundens brukergrensesnitt og lokalt plassert utstyr (HW), men ikke Kundens digitale arbeidsflater	M			G	
2	Leverandøren skal sikre at Kundens telefoniløsning og programvare for kontaktsenter med tilhørende integrasjoner, er operative og tilgjengelige for Kundens brukere	M			G	
3	Leverandøren skal levere Kundens telefoniløsning og programvare for kontaktsenter med tilhørende integrasjoner som ivaretar brukerens behov i et livssyklusperspektiv	M			G	
4	Leverandøren er ansvarlig for å utføre løpende og periodisk vedlikehold som installasjon av servicepack/patcher på nettverkskomponentene på Kundens telefoniløsning og programvare for kontaktsenter med tilhørende integrasjoner, har for å sikre god ytelse, driftsstabilitet og sikkerhet	B			G	Bilag 2
5	Leverandør skal gjennom avtaleperioden sørge for at teknisk responstid er innenfor Kundens etterspurte tjenestenivå, og ikke forringes. Leverandøren beskriver hvilke forhold utenfor deres kontroll som kan påvirke dette	B			G	Bilag 2
6	Leverandøren skal håndtere og utføre oppdatering og endringer for programvaren uten unødvendig stans i produksjon	B			G	Bilag 2
7	Leverandøren har ansvar for å videreutvikle tilpassede løsninger av Kundens telefoniløsning og programvare for kontaktsenter med tilhørende integrasjoner, for å understøtte nye eller endrede behov hos Kunden	M			B	

SSA-D Bilag 1 Drift og vedlikehold

8	Leverandøren skal proaktivt identifisere og gi Kunden råd med hensyn til forbedrings-, effektiviserings- og sikkerhetstiltak	M			G	
9	Leverandøren er ansvarlig for at Kundens programvare for telefoni støtter alle versjoner av operativsystem som benyttes av Kundens digitale arbeidsflater	B			G	Bilag 2
10	Leverandøren er ansvarlig for å tilrettelegge leveransens programvare for bruk på Kundens arbeidsflater, i samarbeid med Kundens driftsorganisasjon for digitale arbeidsflater Med tilrettelegge menes: • avlevere installasjonsfiler og konfigurasjon i henhold til Kundens mal • optimalisering av applikasjon • avklare nødvendige tilpasninger	B			G	Bilag 2
11	Leverandøren skal foreta opplæring i bruk av telefon/programvare ved overlevering av Kundetilpassede løsninger. Opplæring skal inkludere nødvendige funksjoner for at bruker skal kunne utføre sitt arbeid effektivt	B			G	Bilag 2
12	Leverandøren skal forvalte logger i henhold til lovpålagte krav og Kundens policy	M			G	
13	Leverandøren skal benytte standardiserte protokoller i løsningen i alle integrasjoner og for trafikk i Kundens nettverk	M			G	
14	Leverandøren skal ved endringer, som er initiert av Kunde og som påvirker tjenesteleveransen, understøtte Kunden og Kundens andre tjenesteleverandører med å etablere løsninger som tilfredsstiller krav til universell utforming i henhold til Diskriminering- og tilgjengelighetsloven og skal følge retningslinjer gitt av gjeldende WCAG-standard	M			B	
15	Drifts- og vedlikeholdstjenesten skal være i samsvar med Norm for informasjonssikkerhet i helsesektoren. Leverandør skal ved hjelp av faktaark 6b i Norm for informasjonssikkerhet bekrefte at rutiner og prosedyrer omkring egen organisasjon og løsning er utarbeidet og blir fulgt opp. Andre relevante faktaark og veiledere (listen er ikke uttømmende) som Leverandøren skal forholde seg til er: Faktaark 10 Databehandler Veileder for fjernaksess Faktaark 7 Metode for risikovurdering Faktaark 47 Autorisasjonsregister Faktaark 15 Hendelsesregistrering Faktaark 24 Kommunikasjon over åpne nett Faktaark 26 Sikring av trådløs teknologi Veileder i skytjenester	M			G	

16	Leverandøren skal delta i møter som Kunden gjennomfører i forbindelse med fysiske enhetsendringer. Fysiske enhetsendringer omhandler nybygg, flytting, endring av bygningsmessig infrastruktur eller bruksendring av areal. Møter i denne forbindelse fordeler arbeidsoppgaver mellom leverandører, synliggjør ansvar for bestilling og redegjør for fakturainformasjon. Ved større endringer for telefoni gjennomføres ofte separate møter for telefoni i forbindelse med fysisk enhetsendringssmøte for å tilby optimal løsning til enhet/brukere	B			G	Bilag 2
----	---	---	--	--	---	---------

3. DRIFT OG VEDLIKEHOLD AV KUNDENS TELEFONILØSNING

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal ha ansvar for drift og vedlikehold av Kundens telefoniløsning med tilhørende programvare, funksjoner, integrasjoner og tjenester tilpasset endeutstyr som Kunden benytter. Med funksjoner menes tastevalg, talemeldinger, overføring, viderekobling, gruppeanrop og lignende	B			G	Bilag 2
2	Leverandøren skal administrere telefoniløsningens konfigurasjoner, slik som endring av talemeldinger, legge inn tidsplaner, endring av samtaleruting og lignende. Der det er hensiktsmessig for Kunden kan Kunden selv administrere deler av løsningen. Retningslinjer utarbeides i samarbeid med Kunde	B			G	Bilag 2
3	Leverandøren er ansvarlig for å tilpasse og konfigurere løsningskomponenter, eksempelvis IP-telefoner, basestasjoner og IP-adapter, som kommuniserer over lokalt eller trådløst nettverk i samarbeid med Kundens leverandør av nettverkstjenester. Herunder kommer eksempelvis: • brannmurendringer • autentisering mot nettverk (sertifikat)	B			G	Bilag 2

4	Leverandøren er ansvarlig for å utføre endring av konfigurasjon etter bestilling fra Kunden	M			B	
5	Leverandøren skal administrere kapasiteter slik som interne/eksterne linjer, brukere og SIP-trunk på telefoniløsningen. Med administrasjon menes opprettelse, endring og sletting	B			G	Bilag 2
6	Leverandøren er ansvarlig for å fjerne og iverksette tiltak ved endringer som medfører utfasing av infrastruktur og/eller programvare, slik at Kunden ikke blir påført unødvendige lisenskostnader eller tilsvarende	M			G	
7	Leverandøren skal ved endringer tilbakestille servicekontoer, slette tilhørende AD objekter som AD-grupper og tilsvarende, brannmurendring og database og tilsvarende, i samhandling med Kunden og Kundens andre tjenesteleverandører	M			G	
8	Leverandøren skal bistå i overføring av eksisterende løsninger til ny telefoniløsning/plattform. Leverandøren skal bidra i planlegging og forberedelser, utføre planlagte aktiviteter på migrasjonsdagen og sørge for en sømløs overføring med minimalt av avbrudd på tjenesten	B			B	Bilag 2

3.1. Nummerforvaltning i telefoniløsningen

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren har ansvar for å forvalte interne nummerserier	B			G	Bilag 2
2	Leverandøren har ansvar for å opprettholde intern innvalgsserie	B			G	Bilag 2
3	Leverandøren skal gi tilgang til å benytte fem siste siffer ved intern oppringning (4xxxx)	B			G	Bilag 2
4	Leverandøren skal videreføre og vedlikeholde retningslinjer for bruk av interne nummerserier i samarbeid med Kunden	M			G	
5	Leverandøren skal videreføre og forvalte egenskaper på nummer i intern nummerserie i samarbeid med Kunden	M			G	
6	Leverandøren skal videreføre og forvalte standardiserte maler for programmerbare taster på telefonapparat	B			G	Bilag 2

7	Leverandøren skal administrere interne telefonnummer og egenskaper på nummer i intern nummerserie etter bestilling fra Kunden. Med administrering menes å opprette, vedlikeholde og slette telefonnummer og tilhørende egenskaper på nummer i intern nummerserie	M			G	
8	Leverandøren skal administrere Kundens leide samband til offentlig nett slik som SIP-trunk, ISDN/GT/FlexiUT og lignende. Med administrasjon menes etablering, forvaltning og oppsigelse på vegne av Kunden i samhandling med Kundens leverandør av telefoniabonnement og trafikk	B			G	Bilag 2
9	Leverandøren skal vedlikeholde opprinnelsesmarkering i henhold til offentlig myndigheters krav, Ekomloven §2-6 og Ekomforskriften §6-2a	B			G	Bilag 2

4. DRIFT OG VEDLIKEHOLD AV KUNDENS PROGRAMVARE FOR KONTAKTSENTER

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren er ansvarlig for drift og forvaltning av Kundens løsning og programvare for kontaktsenter med tilhørende funksjonalitet slik som • tilpasninger av kontaktsenterløsning • tilgjengelighet til tjenestene med funksjoner • tilgjengelighet til benyttede kanaler • tilgjengelighet til riktig oppsett • tilgangsstyring Med funksjonalitet menes opptak av lyd, søk i og uthenting av opptak fra lydlogger, innhenting av samtaler, samtalekø, veggdisplay	B			G	Bilag 2
2	Leverandøren skal ha ansvar for integrasjon av Kundens telefonistøttesystem mot mobilnett, fastnett, Kundens datanett, gruppevare, meldingsformidling, programvare installert på mobiltelefon og lignende	B			G	Bilag 2
3	Leverandøren skal gi Kunden tilgang til selv å administrere deler av løsningens konfigurasjon	B			G	Bilag 2

SSA-D Bilag 1 Drift og vedlikehold

	på Kundetilpasset løsning, slik som endring av talemeldinger, legge inn tidsplaner og lignende. Rettigheter settes i henhold til retningslinjer utarbeidet i samarbeid med Kunde					
4	Leverandøren utfører endring av konfigurasjon etter bestilling fra Kunden	M			B	
5	Leverandøren skal tilpasse standardrapporter for den enkelte Kundetilpassede løsning Rapportene må dekke behov for kontroll på egne tjenestenivå, slik som svartid, tapte anrop, antall i kø fordelt på tidspunkt med mer. Behov avklares i etableringsprosjektet, men vil være gjenstand for endring under leveransens levetid	B			B	Bilag 2
6	Leverandøren skal etablere nye kundetilpassede løsninger for kontaktsenter på bestilling fra Kunde Med etablere menes blant annet • opprettelse av brukere • tilpasse løsning etter Kundens behov • dokumentere løsning • utarbeide brukerveiledning for den spesifikke kundetilpassede løsningen • gjennomføre opplæring	B			B	Bilag 2
7	Leverandøren har ansvar for at brukeradministrasjon som ivaretar opprettelse, endring og sletting av brukertilganger. Det skal utarbeide retningslinjer i samarbeid med Kunden	B			G	Bilag 2
8	Leverandøren skal tilby en løsning slik at Kunden kan benytte sin tjeneste for brukeradministrasjon for å ivareta opprettelse, endring og sletting av brukertilganger. Det skal utarbeide retningslinjer i samarbeid med Kunden	B			G	Bilag 2
9	Leverandøren skal administrere og forvalte tilganger til lydlogg og rapportmodul for kontaktsenter. Retningslinjer utarbeides i samarbeid med Kunde	B			G	Bilag 2
10	All tilgang og søk i lydlogger skal loggføres og knyttes til den enkelte navngitte bruker	B			G	Bilag 2
11	Leverandøren er ansvarlig for å fjerne og iverksette tiltak ved endringer som medfører utfasing av infrastruktur og/eller programvare, slik at Kunden ikke blir påført unødvendige lisenskostnader eller tilsvarende	M			G	
12	Leverandøren skal ved endringer tilbakestille servicekontoer, slette tilhørende AD objekter som AD-grupper og tilsvarende, brannmurendring og database og tilsvarende, i	M			G	

	samhandling med Kunden og Kundens andre tjenesteleverandører					
13	Leverandøren skal delta i overføring av eksisterende løsninger til Kundens nye leverandør av kontaktsenter. Leverandøren skal bidra i planlegging og forberedelser, utføre planlagte aktiviteter på migrasjonsdagen og sørge for en sømløs overføring med minimalt av avbrudd på tjenesten.	B			G	Bilag 2
14	Løsningen skal ivareta fleksible muligheter for å knytte roller til en eller flere ansatterolletilknytning til en eller flere ansatte. Det vil blant annet legges vekt på følgende: • I hvilken grad løsningen bidrar til at tilganger som tildeles en rolle begrenses til funksjonalitet, dokumentert gjennom rollens tjenstlige behov, for å utføre en oppgave • I hvilken grad det er fleksibilitet og konfigurasjonsmuligheter knyttet til hvordan ansatte tildeles roller i løsningen ut fra hvilke arbeidsoppgaver de har • I hvilken grad, og med hvilken fleksibilitet, tilganger eller autorisasjoner kan gis til enkeltbrukere, ikke bare til roller • I hvilken grad det er enkelt for brukere med flere roller å opptre med riktig rolle i riktig kontekst • I hvilken grad fagsystemet holder oversikt over gjeldende tilganger og historiske endringer av disse, og synliggjøre dette i aktuelle grensesnitt. Dette kan eksempelvis være tilganger til den enkelte sak, lydlogg mv. • I hvilken grad løsningen presist dokumenterer hva ulike roller og tilganger innebærer. Dette slik at de som jobber med brukeradministrasjon raskt kan få oversikt over hvilke rettigheter en bruker faktisk har, og at de har pålitelig informasjon når de skal opprette nye brukere, samt endre roller og tilganger Leverandøren bes beskrive hvordan krav kan etterleves med eksisterende løsning.	B			G	Bilag 2

5. VEDLIKEHOLD

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren har ansvaret for vedlikehold samt proaktivt vedlikehold av Kundens telefoniløsning og programvare for kontaktsenter med tilhørende integrasjoner, samt opprettholde programvarenes samvirke som beskrevet i SSA-D Bilag 3 Beskrivelse av det som skal driftes og vedlikeholdes	B			G	Bilag 2
2	Leverandøren er ansvarlig for å utføre løpende og periodisk vedlikehold på programvaren for å sikre driftsstabilitet og sikkerhet som for eksempel installasjon av servicepack/patcher	M			G	
3	Leverandøren skal håndtere utbedring av sårbarheter som del av vedlikeholdet i tjenesteleveransen	B			G	Bilag 2
4	Leverandøren skal gi Kunden råd med tanke på anbefalte oppgraderinger med utgangspunkt i funksjonelle og sikkerhetsmessige forhold	M			G	
5	Leverandøren skal ha ansvar for at løsningsens firmware, programversjoner, operativsystemer og programvarekomponenter holdes oppdatert for optimal funksjonalitet og samvirke med tilgrensende løsninger etter retningslinjer utarbeidet i samarbeid med Kunde	B			G	Bilag 2
6	Leverandøren skal utarbeide en vedlikeholdsplan for planlagt vedlikehold av hardware og software, herunder oppgraderinger/patcher, nye software-releaser osv. Leverandøren skal halvårlig presentere vedlikeholdsplanen til Kunden	B			G	Bilag 2
7	Leverandør skal holde kontroll med all tredjeparts biblioteker og komponenter i løsningen for å avdekkede sikkerhetssårbarheter og oppdateringer som har betydning for løsningen, og utbedre disse i henhold til krav til patching	B			G	Bilag 2
8	Leverandøren har ansvar for å utføre Kundespesifikke tilpasninger på programvare etter at Kunden har utstedt en endringsordre	M			B	
9	Leverandøren skal bestille installasjon, oppdatering og utfasing av eventuell klientapplikasjon hos Kundens driftsorganisasjon for digitale arbeidsflater.	M			G	

	Retningslinjer utarbeides i samarbeid med Kundens driftsorganisasjon for digitale arbeidsflater					
10	Når en ny versjon av et program kan gjøres tilgjengelig for Kunden, skal Leverandøren varsle Kunden om dette	M			G	
11	Leverandøren skal installere nye versjoner av programvare på bestilling fra Kunden	M			B	
12	Leverandøren skal administrere et reservedelslager av utstyr som ikke er i bruk. Med administrasjon av reservedelslager menes • Logistikk • Lagre brukt utstyr • Gjenbruk av utstyr Retningslinjer for gjenbrukslager utarbeides i samarbeid med Kunden.	M			G	

5.1. OVERVÅKNING

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N/T om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren er ansvarlig for overvåkning av Kundens telefoniløsning og programvare for kontaktsenter med tilhørende tjenester og integrasjoner, som beskrevet i SSA-D Bilag 3 Beskrivelse av det som skal driftes og vedlikeholdes. Overvåkningen skal muliggjøre automatisk og proaktiv avdekking av avvik eller tilløp til avvik for å motvirke feilsituasjoner, sikre tilstrekkelig kapasitet, og sikre at tjenestene fungerer og leverer i henhold til avtalte krav	B			G	Bilag 2
2	Leverandøren er ansvarlig for å gi Kunden tilgang til automatiske målinger som viser driftsstabilitet	B			G	Bilag 2
3	Leverandøren skal utføre og tilgjengeliggjøre trafikkmålinger som er relatert til eksempelvis brukermønster og lokasjon på forespørsel fra Kunden	B			G	Bilag 2
4	Leverandøren skal overvåke programvarelogger	M			G	
5	Leverandøren er ansvarlig for at logger fra alle systemkomponenter skal kunne gjøres tilgjengelig for Kundens tjeneste for sikkerhetsmonitorering, på formater og	M			G	

	protokoller som muliggjør innsamling til SIEM-løsning/ loggkorreleringsløsninger					
6	Leverandøren er ansvarlig for å hente ut og avlevere loggdata fra sikkerhetsløsninger og loginformasjon fra alle driftskomponenter for å undersøke sikkerhetshendelser	M			G	

5.2. FEILRETTING

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren er ansvarlig for å diagnostisere alle feil på løsninger som omfattes av leveransen, også på komponenter og sammensatte tjenester, samt samhandle med Kundens andre tjenesteleverandører der det er grensesnitt/ avhengigheter	B			G	Bilag 2
2	Leverandøren har ansvar for utbedring og feilretting ved • manglende/feil ved patching • manglende/feil ved sikkerhetsoppdateringer • manglende testing og verifisering • feilkonfigurering utført av leverandøren • manglende/feil ved distribuering og tilgjengeliggjøring • fysiske grensesnitt (hardware, koblinger/patching) og andre feil som kan knyttes til leveransen og tjenesten	B			G	Bilag 2
3	Leverandøren skal ved feil som krever ny versjon utføre oppgradering som en del vedlikeholdstjenesten	B			G	Bilag 2
4	Leverandøren har ansvar for feilsøking av alle feil som har tilknytning til egen leveranse. Feilsøkingensansvaret tilkommer også ved behov for bistand fra leverandører med integrerte løsninger, eller løsninger med grensesnitt til leveransen. Retningslinjer utarbeides i samarbeid med Kunden	M			G	
5	Leverandøren er ansvarlig for at feilretting i minst mulig grad forstyrrer sluttbrukeres i sitt arbeid	M			G	
6	Leverandør har ansvar for behandling av garantisaker	B			G	Bilag 2

7	Leverandøren skal vurdere lønnsomhet forut for reparasjon av utstyr, som ikke dekkes av garanti/skyldes uvøren bruk. Kunden beslutter om feilretting skal gjennomføres. Retningslinjer utarbeides i samarbeid med Kunden	B			G	Bilag 2
8	Leverandør skal innhente godkjenning fra enhetsleder for bestilling av utstyr i forbindelse med retting av feil utenfor garanti Retningslinjer utarbeides i samarbeid med Kunden	M			G	

6. TEST OG VERIFISERING

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal gjennomføre test- og kvalitetssikring av ny eller endret konfigurasjonsenhet, tjenester, prosess, plan eller annen leveranse før den settes i drift	M			G	
2	Leverandøren er ansvarlig for å gjennomføre drifts- og ytelsestester	M			G	
3	Leverandøren er ansvarlig for at tilpasninger, integrasjoner, oppgraderinger er testet og er tilpasset i aktuelt driftsmiljø	M			G	
4	Leverandøren er ansvarlig for å teste og verifisere at programvaren og samvirke med andre programvarer som er integrert med løsningen fungerer som tiltenkt på Kundens digitale arbeidsflater. Dette skal utføres i samarbeid med Kundens leverandør av tjenester for Digitale arbeidsflater og Kundens andre aktuelle Leverandører (nettverk), ref SSA-D Bilag 3 Beskrivelse av det som skal driftes og vedlikeholdes	B			G	Bilag 2

7. SIKKERHET

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Alle systemkomponenter og programvare skal holdes oppdatert og beskyttes mot kjente sårbarheter med å installere sikkerhetspatcher. Leverandøren er ansvarlig for å oppdage, vurdere, teste og rulle ut sikkerhetspatcher for alle komponenter i driftsløsningen. Sikkerhetspatcher skal vurderes i henhold til CVSS v3. eller tilsvarende: https://www.first.org/cvss/specification-document Prosessen for patching skal sikre at sikkerhetspatcher implementeres i henhold til følgende krav, med mindre alvorlige feil avdekkes i testprosessen: - Leverandøren skal ha en egen rutine for kritiske patcher som sikrer at arbeidet med patchutrulling starter umiddelbart når patch er tilgjengelig og gjennomføres uten unødig opphold - Der det finnes indikasjoner på aktiv utnyttelse av sårbarheten kan Leverandøren gjennomføre patching raskere og med et minimum av testing Alle avvik fra patchetider skal være forhåndsgodkjent av Kunden	M			G	
2	Leverandør skal sikre at alle systemkomponenter har en sikker konfigurasjon, herunder: - sikre at alle leverandør-default passord og unødvendige default-kontoer er deaktivert - ha etablerte konfigurasjonsstandarder for alle systemkomponenter som er konsistent med industriaksepterte herdingsstandarder (som CIS, ISO, SANS, NIST etc.) som jevnlig revideres og oppdateres - implementerer kun en primær funksjon per server uten spesifikk godkjenning fra Kunden - kun tillater nødvendige tjenester, protokoller osv, som er nødvendig for systemets funksjon - implementerer sikkerhetsfunksjoner for alle nødvendige tjenester som	M			G	

	regnes som usikre (ssh fremfor telnet osv.) • fjerner unødvendig funksjonalitet, som eksempelskript og data • benytter sikre protokoller for administrasjon (SSH, VPN, TLS) • er beskyttet mot uautoriserte konfigurasjonsendringer					
3	Leverandøren skal implementere sikkerhetslogging for å koble all tilgang til systemkomponenter til individuelle brukere. Loggingen skal kunne integreres mot Kundens løsning for sikkerhetsmonitorering. Som et minimum skal følgende aktiviteter logges: • All av- og pålogging • Alle handlinger utført av administrative brukerkontoer • All tilgang til loggdata • Opprettelse, sletting og endring på brukerkontoer • Initialisering, stopping eller pause av loggfunksjoner • Opprettelse og sletting av system-nivå-objekter (os-filer, konfig.filer, programfiler etc.) Logger skal inneholde: • Id for bruker • Type hendelse • Dato og tidspunkt • Suksess eller feil • Opphav til hendelsen (system/bruker mv.) • Identitet eller navn på påvirket data, systemkomponent eller ressurs	M			G	
4	Leverandøren skal sikre at alle administrative brukerkontoer og system/programvarekontoer er underlagt en dokumentert passordpolicy som sikrer at: • de har en forsvarlig lengde og kompleksitet • byttes i henhold til en regelmessig frekvens • ikke kan gjenbrukes Passordpolicy for system/programvarekontoer og kontoer med administrative rettigheter i løsningen skal godkjennes av Kunden	M			G	
5	Ved ekstern tilgang til Kundens infrastruktur, skal dette foregå ved hjelp av Kundens løsning for leverandørtilgang. All fjerntilgang til driftsløsningen over internett skal beskyttes med sterk autentisering	M			G	
6	Leverandøren skal sikre at alle administrative brukerkontoer og system/programvarekontoer er underlagt en dokumentert passordpolicy som sikrer at:	M			G	

	- De har en forsvarlig lengde og kompleksitet - Byttes i henhold til en regelmessig frekvens - Ikke kan gjenbrukes					
--	--	--	--	--	--	--

7.1. Fysisk sikkerhet - kontorlokaler

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Dersom vedlikeholds- og driftstjenester utføres fra Leverandørens kontorlokaler, skal Leverandøren implementere fysiske sikringstiltak som sikrer mot fysisk inntrengning, skade på eller tap av utstyr og informasjon, og at det kun er Leverandørens autoriserte personale som har tilgang til vedlikeholds- og driftstjenestene	M			G	
2	Adgang til Leverandørens kontorlokaler skal være regulert av adgangskontrollsystemer som sikrer at all inngang til og utgang fra lokalene logges individuelt	M			G	
3	Leverandøren skal ha prosedyrer for å registrere besøkende som krever at besøkende loggføres med inn- og ut-tid. Besøkende som ikke er involvert i vedlikeholds- eller driftstjenestene skal eskorteres og ikke oppholde seg uten oppsyn i områder hvor tjenesten utføres	M			G	
4	Leverandøren skal ha sikkerhetstiltak (alarmer, vaktpersonell mv.) som sikrer kontorlokaler hvor vedlikeholds- og driftstjenester leveres/utføres utenfor kontortid	M			G	

8. VAREKJØP

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal tilby telefonapparater som ikke er proprietær og skal dekke funksjonskrav	B			B	Bilag 2
2	Leverandøren skal tilby lisenser, eksempelvis utstyrlisenser, brukerlisenser og SWA, for	B			B	Bilag 2

	produktporteføljen som Kunden benytter gitt av SSA-D Bilag 3 Beskrivelse av det som driftes og vedlikeholdes					
3	Leverandøren skal tilby konsulentbistand	M			B	

9. UTSTYRSTJENESTER

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren er ansvarlig for at alle oppdrag som omhandler eksisterende utstyr skal inkludere • klargjøring • nedpakking • transport til og fra lokasjonene hvor utstyret skal leveres • levering • utpakking • installasjon • fjerning av emballasje	M			G	
2	Leverandøren er ansvarlig for at alle oppdrag som omhandler nytt utstyr skal inkludere • klargjøring • nedpakking • transport til og fra lokasjonene hvor utstyret skal leveres • levering • utpakking • installasjon • fjerning av emballasje	M			B	
3	Leverandøren har ansvar for å demontere og innhente utstyr	M			B	
4	Leverandøren har ansvar for eventuelle skader på utstyr som oppstår under oppdraget som ikke skyldes Kunden og skal erstatte skadet utstyr	M			G	
6	Leverandøren har ansvar for at brukerne kan benytte sine tjenester ved levering av utstyr og løsninger. Dette omfatter verifisering av pålogging og test av funksjonalitet slik som tilgang til riktig nettverksone	B			G	Bilag 2
7	Leverandør skal ved innhenting av Kundeid utstyr vurdere om dette skal omdisponeres til Kundens gjenbrukslager i henhold til retningslinjer utarbeidet i samarbeid med Kunden	M			G	Bilag 2

8	Leverandøren skal sørge for at lagret informasjon og lagringsmedier skal slettes eller makuleres med mekanismer godkjent av NSM for avhending av informasjon gradert BEGRENSET, ved omdisponering, utlån eller utfasing av utstyr. Leverandøren skal dokumentere rutiner for å ivareta sikker sletting, og evt. destruksjon, av dokumenter, informasjon og lagringsmedier. Leverandøren skal kunne dokumentere håndteringen av alle lagringsmedia frem til og med destruksjon.	B			G	Bilag 2
9	Leverandøren skal omdisponere utstyr	M			B	
10	Leverandøren har ansvar for utlån av utstyr ved uforutsette hendelser, eksempelvis ved katastrofe- og beredskapssituasjoner	M			B	
11	Leverandøren har på forespørsel ansvar for å låne ut utstyr for bruk i prosjekter, gjennomføring av konferanser, gjennomføring av Stortings- og kommunevalg eller lignende	M			B	
12	Kundens gjenbrukslager skal fortrinnsvis benyttes ved utlån av utstyr	M			G	
13	Leverandøren har ansvar for å flytte utstyr	M			B	
14	Leverandøren har ansvar for utfasing av utstyr og løsninger etter bestilling fra Kunden	M			B	
15	Leverandøren skal kassere utstyr som ikke kan gjenbrukes på en sikkerhetsmessig og miljømessig forsvarlig måte	B			G	Bilag 2

10. OPSJON

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal tilby Kunden alternative lisensmodeller/driftsmodeller når dette er tilgjengelig i markedet	M			G	
2	Leverandøren skal rådgi Kunden når nye lisens- og driftsmodeller tilbys. Rådgivning skal ivareta Kundens økonomi, eksisterende løsnings brukbarhet og Kunden planer for telefoniområdet	M			G	

