



Troms og Finnmark fylkeskommune
Romssa ja Finnmarkku fylkkagielda
Tromssan ja Finmarkun fylkinkomuuni

Tilpasset SSA-DV

Bilag 1 – Kundens kravspesifikasjon

*Avtale om drift og vedlikehold av sanntidsinformasjonssystem for
kollektivtransport i Finnmark*

Innhold

1.	Generelt om krav	3
2.	Klassifisering av krav	3
3.	Omfanget av drifts- og vedlikeholdsavtalen	3
3.1	Overordnede krav	3
3.2	Spesifikke krav til drift og vedlikehold.....	5
3.3	Rapportering om utført vedlikehold.....	7
3.4	Brukerstøtte	8

1. Generelt om krav

I dette dokumentet følger krav Kunden stiller Leverandøren i forbindelse med anskaffelse av sanntidsinformasjonssystem i Finnmark.

2. Klassifisering av krav

Type	Definisjon
A-krav	Krav merket med A er krav som i utgangspunktet skal tilfredsstilles. Tilbud som ikke tilfredsstiller ett eller flere A-krav vil kunne bli avvist dersom manglende oppfyllelse av kravene enkeltvis eller samlet må anses vesentlig. A-krav er ikke gjenstand for evaluering. Ikke-oppfyllelse av A-krav som ikke anses vesentlig vil imidlertid kunne medføre poengtrekk i forbindelse med evalueringen av tilbudene.
B-krav	Krav merket B er krav som vil være gjenstand for evaluering og som knytter seg til et tildelingskriterium. Leverandørens besvarelse av evalueringskrav vil ligge til grunn for evaluering og karaktersetting.

3. Omfanget av drifts- og vedlikeholdsavtalen

3.1 Overordnede krav

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
OK1	Leverandør skal gi tilbud på en drifts- og vedlikeholdsavtale på maskinvare, levert utstyr og programvare med varighet som oppgitt i avtalen.	A
OK2	Leverandør skal tilby en SLA (Service Level Agreement) med en oppetid med kompensasjon for nedetid. Ytelser, oppetid og responstider på drift og vedlikehold skal sees i sammenheng slik at disse to aktivitetene samlet gir en stabil, forutsigbar og transparent løsning av høy kvalitet.	B
OK3	Systemet skal installeres og kjøre på leverandørens eller underleverandørens IT-plattform og driftes av enten leverandøren eller underleverandøren.	A
OK4	Leverandør skal i forbindelse med gjennomføring av leveransen holde seg informert om og forholde seg til lover, forskrifter og annet regelverk som gjelder	A

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
	for virksomhetsområdet som leveransen er ment å dekke, og sørge for at alt utført arbeid er i henhold til dette.	
OK5	Avtalen skal være basert på anskaffelsen av Sanntidsinformasjon for Finnmark (hovedleveransen). Kundens tekniske plattform, som er beskrevet i Bilag 3 i denne drifts- og vedlikeholdsavtalen, er resultat av denne leveransen. Leverandøren skal som del av denne drifts- og vedlikeholdsavtalen ha oversikt over den tekniske plattformen, med alle komponenter, programvare, utstyr og tjenester i forbindelse med hovedleveransen.	A
OK6	Leverandøren skal tilby en betryggende garanti for gjennomføring av kontraktsforpliktelsene. Enten skal leverandørens morselskap, i forbindelse med innlevering av endelig tilbud, bekrefte at de vil stille en garanti for gjennomføring av kontraktsforpliktelsene. Alternativt skal leverandør stille bankgaranti på inntil 20 % av kontraktssummen for drifts -og vedlikeholdsavtalen.	A
OK7	Leverandør skal tilby et godt fungerende driftsmiljø. Maskinvare, lokasjon, linjer/nettforbindelse og overvåkning/sikkerhet skal være egnet til operativ bruk. Funksjonalitet vil evalueres.	B
OK8	Leverandøren skal tilby rutiner for rapportering av tjenestenivået. Rapportering skal skje hver måned.	A
OK9	Oversikten i Bilag 3 skal opparbeides og vedlikeholdes på et slikt nivå at den vil fungere som et frittstående spesifikasjonsgrunnlag ved en eventuell ny inngåelse av drifts og vedlikeholdsavtale.	A
OK10	Systemet skal ha høy grad av informasjons- og cybersikkerhet som ivaretar konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet til både løsningen og data/informasjon. Systemet skal ha tilgangsstyring, evne til å gjenopprette tilgjengelighet og tilgang i rett tid dersom det oppstår en fysisk eller teknisk hendelse samt evne til å spore aktivitet for å hindre og avdekke sikkerhetshendelser. Leverandøren skal ha full kontroll med, og oversikt over, verdikjeden slik at underleverandører eller tredjepart ikke kan kopiere, ta kontroll, skade eller stoppe viktige systemfunksjoner mv. Redegjør for hvilke	A

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
	sikkerhetsprinsipper og sikkerhetsstandarder (eksempel ETSI EN 303 645) som ligger til grunn for løsningen.	

3.2 Spesifikke krav til drift og vedlikehold

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
DV1	Leverandøren skal tilby normal service og vedlikeholdstjenester som må påregnes for den installasjonen de har levert i hovedleveransen. Disse oppgavene skal listes med frekvens (daglig, ukentlig, månedlig etc.) for oppgaver som har å gjøre med preventivt vedlikehold. For oppgaver som er av mer sporadisk natur skal det om mulig indikeres hvilket omfang som må påregnes.	B
DV2	Alle oppgaver som inngår for å holde hele løsningen i normal drift, skal inngå i et månedlig/årlig fast vederlag. I det samme månedlige vederlaget inngår det å opprettholde en feilrettingstjeneste, slik det er beskrevet i Bilag 5.	A
DV3	Vedlikehold av programvare i sentralsystemet skal være inkludert i avtalen. Dette omfatter versjonsoppgraderinger og andre oppgraderinger eller modifikasjoner på systemet som anses nødvendig for å forbedre ytelsen eller holde ytelsen ved like.	B
DV4	Leverandøren skal samarbeide med lokale serviceenheter/operatører for vedlikeholdsoppgavene som er beskrevet, for å kunne oppfylle de responstidene som er satt som krav i Bilag 5 ved feil på kjøretøyutstyr.	B
DV5	Leverandøren skal tilby hensiktsmessig organisering av teknisk oppfølging.	A
DV6	Det skal beskrives hvordan den tekniske oppfølgingen vil bli organisert.	B
DV7	Leverandøren skal etablere et driftsmiljø for SIS-sentralsystem med dets tilhørende funksjoner og kommunikasjonskanaler i et hostingmiljø. Alle kostnader for drift- og vedlikehold av denne programvaren, inklusive lisenser, skal inngå i de månedlige/årlige kostnadene.	A

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
DV8	Kunden skal ikke ha befatning med selve driftsmiljøet, men ha alle tilganger som er nødvendig for å administrere SIS-applikasjonene. Når hovedleveransen er endelig overlevert, vil Kunden håndtere daglig betjening og bruk av SIS-applikasjonene.	A
DV9	Det skal oppgis nøkkelopplysninger om driftsmiljø for hostingtjenesten; leverandør, lokasjon/adresse, fysiske tiltak mot brann, strømbrudd, linjebrydd, server- eller skytjeneste etc.	B
DV10	Kunden skal ha tilgang til alle avtalte brukergrensesnitt via Microsoft Windows 10 eller senere versjoner. Redegjør for kravet.	A
DV11	Ytelsene i Drifts- og vedlikeholdsavtalen skal gjelde fra leveringsdag (pkt. 1.1 i Bilag 4). Godtgjørelse for drift, vedlikehold og feilretting i denne perioden fremkommer av bilag 7.	A
DV12	Vedlikehold og feilretting av levert programvare på kundesenter-/trafikklederterminaler/arbeidsstasjoner skal være inklusive i avtalen. Dette omfatter versjonsoppgraderinger og andre oppgraderinger eller modifikasjoner på systemet som anses nødvendig for å forbedre ytelsen eller holde ytelsen ved like.	A
DV13	Vedlikehold, mottak av defekte deler, feilretting og retur til transportoperatør av levert programvare og utstyr i kjøretøyer inklusive forsendelseskostnader skal være inklusive i avtalen. Dette omfatter VCG, MADT 1 og MADT 2 og evt. annen funksjonalitet som er nødvendig for å inkludere kjøretøyet på en fullverdig måte i systemet, også med hensyn til passasjerinformasjon.	A
DV14	Leverandør skal legge til rette for at bussoperatørene skal ha ansvar for 1. linjeservice på alt kjøretøyutstyr (VCG, MADT 1 og MADT 2), etter opplæring fra leverandør. Med 1. linjeservice forstås feilsøking og feilretting, for eksempel ved å bytte enheter og moduler. Operatør vil sende defekte enheter til leverandør som har ansvar for å reparere enhetene og returnere til operatør.	A

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
DV15	Leverandøren skal tilby 2. linjeservice og vedlikeholdsoppgaver (utenom 1. linjeservice beskrevet i DV14) som må påregnes for levert utstyr (VCG, MADT 1 og MADT 2) i busser. Redegjør for rutiner.	B
DV16	Operatørene har ansvar for å melde behov for feilretting og opprettholde et tilstrekkelig reservedelslager av kjøretøyutstyr (VCG, MADT 1 og MADT 2) i bussdepotene på eget verksted for å tilfredsstille krav til responstid og feilretting. Operatør skal melde behov for reservedeler til Kunden som vil bestille disse fra Leverandør. Leverandør har ansvar for å motta deler med feil fra operatørene, reparere feilen og returnere delen til Operatør innen rimelig tid. Leverandør skal anbefale antall reservedeler og samt oppgi nødvendig reparasjonstid i Bilag 2.	B
DV17	Leverandør skal som del av vedlikeholdsavtalen forestå opplæring og støtte til superbrukere hos operatører som har ansvar for førstelinjeservice på kjøretøyutstyr slik at alle krav til oppetider og responstider i bilag 5 dekkes.	A
DV18	Leverandør skal tilby supporttelefon/tjeneste hvor feil kan meldes inn og drøftes med kvalifisert personale alle hverdager kl. 08:00 til 17:00.	A

3.3 Rapportering om utført vedlikehold

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
DV19	Kunden skal kunne følge status fortløpende for alle innmeldte saker, så vel som alle endringer initiert av leverandør, ved at endringsloggen beskrevet i avtalens punkt 2.2.3 gjøres tilgjengelig via web. Det skal også være mulig for Kunden å registrere henvendelser direkte i et web-basert verktøy hos leverandør, i tillegg til å melde saker pr. telefon eller epost. Redegjør for løsning.	A
DV20	Leverandøren skal tilby månedlige rapporter over tilgjengelighet og oppetid, samt antall åpne og avsluttede saker, sortert på kategoriene i avtalens punkt 2.3.3. I Rapporten skal det også framgå kort hvilke spesifikke tiltak leverandør har iverksatt for å løse uløste feil på Nivå A og Nivå B. En slik oppsummering av feil og tiltak er å regne som minimumsrapportering av administrativ natur, da det	A

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
	forventes at A- og B- feil må løses gjennom fortløpende kommunikasjon med Kunden.	

3.4 Brukerstøtte

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
DV21	Brukerstøtte skal være tilgjengelig til følgende tider: Vanlig brukerstøtte skal ytes i kjernetiden (08:00 – 17:00 CET) for vanlige henvendelser fra enhver ansatt hos Kunden, transportoperatører eller Oppdragsgivers kundesenter.	A
DV22	Utenfor kjernetid skal leverandør være forberedt på motta henvendelse pr e-post fra et utvalg av Kundens ansatte (kjerneteam), og om nødvendig sette i verk tiltak for å rette opp alvorlige driftsforstyrrelser.	A
DV23	Leverandøren bes beskrive tilbudt brukerstøtte for ulike roller hos Kunden og operatørene (driftsansvarlige, systemansvarlige, trafikkledere, utstyrsansvarlige osv).	B
DV24	Leverandør skal ha en e-post og web-adresse hvor feil rapporteres, kategoriseres og meldes inn skriftlig.	A
DV25	Leverandøren skal spesifikt beskrive brukerstøtte knyttet til akutt behov for assistanse ved ikke-planlagt driftstans av løsningen eller andre driftsrelaterte problemer av kritisk omfang i løsningen.	B
DV26	Leverandøren skal tilby og redegjøre for interne prosesser, verktøy og rammeverk som leverandør har etablert for håndtering av mottak, registrering, oppfølging og håndtering av hendelser, feilmeldinger, løsninger eller endringsønsker fra Kunden.	B
DV27	Leverandøren skal tilby og redegjøre for verktøy og løsninger til bruk for Kunden og operatøren i tilknytning til feilmeldinger, feilsøking og oppfølging/informasjon om status på levert utstyr. Dette kan for eksempel være web/portalløsning for remote oppkobling mot kjøretøy.	B

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
DV28	Leverandøren skal tilby servicenivåer for de ulike vedlikeholdstjenestene som omfattes av avtalen.	A
DV29	Leverandøren skal tilby tjenestenivå for brukerstøtte. Det skal tydelig fremgå hva som inngår og dekkes av hvert enkelt nivå, og pris og betingelser for de ulike tjenestenivåene skal angis.	B
DV30	Når utført vedlikehold har betydning for innholdet i tilknyttet dokumentasjon, skal oppdateringer til dokumentasjonen gjøres tilgjengelig for Kunden.	B