



**Anskaffelse av systemstøtte for erstatningsberegning
Saksnr 23/00321**

SSA-L Bilag 1 – Kundens kravspesifikasjon

Innholdsfortegnelse

1	INNLEDNING	3
2	OVERORDNET BESKRIVELSE AV KUNDENS BEHOV OG MÅLBILDE	3
2.1	Kundens utfordringer - Behovsbeskrivelse	3
2.2	Målbilde/målsettinger	3
2.3	Overordnede prinsipper og føringer	3
2.4	Avgrensninger	4
3	FORKLARING TIL KRAVSPESIFIKASJONEN	4
4	OVERORDNET LØSNINGS- OG TJENESTEBESKRIVELSE	5
5	LEVERANSEMODELL	5
6	TJENESTENS FUNKSJONER OG EGENSKAPER	5
6.1	Funksjonelle krav	5
6.2	Bruksegenskaper	6
6.3	Integrasjoner	7
6.4	Sikkerhet og tilgangsstyring	7
6.5	Informasjonssikkerhet og personvern	8
6.6	Logging	11
7	EKSTERNE RETTSLIGE KRAV	12
8	ØVRIGE LEVERANSEELEMENTER	12
8.1	Dokumentasjon	12
8.2	Opplæring	12
8.3	Testing	13
8.4	Oppgradering og vedlikehold	13
8.5	Support/Kundesenter	14
9	PLAN OG RUTINER FOR SAMHANDLING	14
10	ORGANISERING OG BEMANNING	15
11	ADMINISTRATIVE KRAV	15
12	ØVRIGE KRAV	16

Vedlegg

1. Retningslinjer for logging

1 INNLEDNING

Dette bilaget beskriver avtalens omfang og beskriver Kundens behov og krav til tjenesten. Kravene skal besvares i etterfølgende bilag som anvist, hvor det skal gis en overordnet beskrivelse av tjenesten samt utfyllende beskrivelse av hvordan de oppstilte krav vil oppfylles.

Eventuelle begrensninger, avgrensninger, forutsetninger eller avvik skal tydelig beskrives i tilknytning til de enkelte krav for å kunne påberopes.

Norsk pasientskadeerstatning (NPE) og Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten (Helseklage) vil i det følgende omtales som Kunden.

2 OVERORDNET BESKRIVELSE AV KUNDENS BEHOV OG MÅLBILDE

2.1 KUNDENS UTFORDRINGER - BEHOVSBESKRIVELSE

Kunden behandler erstatningskrav fra pasienter som mener de har fått en skade etter behandlingssvikt i helsetjenesten. Dersom vi kommer til at pasienten har krav på erstatning, skal denne beregnes. For å beregne erstatningen har vi behov for et program som gjør de matematiske utregningene. Systemet bør kunne integreres med saksbehandlingssystem og ha en meget høy grad av tilgjengelighet (SLA), da dette er en virksomhetskritisk tjeneste. Kunden er avhengig av at det er høy kvalitet på oppdateringer (skattesatser, grunnbeløp etc). Og at arbeidsprosessene støttes på en god måte (toveis-integrasjon, prosessstøtte).

2.2 MÅLBILDE/MÅLSETTINGER

Kunden har som målsetting å inngå en løpende avtale med en økonomisk solid leverandør med god kapasitet og kompetanse for å levere ønsket systemstøtte for erstatningsberegning.

Programmet skal regne ut erstatning for de forskjellige erstatningspostene både for en påført periode og en engangserstatning for en fremtidig periode ved å bruke kapitalisering og neddiskontering. Siden deler av tapet utregnes etter fradrag for skatt må det kunne foretas en skatteberegning.

Det er ønskelig at programmet har toveis integrasjon med saksbehandlersystemet og støtter arbeidsprosessene på en god måte. Kunden vil i løpet av 2024 etablere en ny skybasert løsning basert på GetOrganized fra Netcompany.

Da kunden anskaffer en skybasert tjeneste (SaaS), er et høyt tjenestenivå (SLA) nødvendig. Det er behov for jevnlig oppdateringer. Disse kan for eksempel være endringer av eksterne forutsetninger (folketrygdens grunnbeløp, skattesatser etc).

2.3 OVERORDNEDE PRINSIPPER OG FØRINGER

Kunden har definert følgende styrende prinsipper for anskaffelsen og den løpende leveransen:

- Tjenesten skal leveres som en skybasert løsning (SaaS)
- Det forutsettes at det leveres en etablert og velprøvd løsning basert på en eksisterende standardløsning som er i supportert drift, og ikke et nyutviklet program
- Løsningen skal ha god driftssikkerhet og Leverandøren skal ha god supportkapasitet.
- Løsningen skal leveres til NPE og Helseklage som separate instanser, med toveis integrasjon mot virksomhetenes saksbehandlingsverktøy

2.4 AVGRENSNINGER

Behovet er avgrenset til det som er beskrevet i avsnittene over, og omfatter ikke saksbehandlingsløsning. Kunden har dessuten via Norsk helsenett sine dynamiske innkjøpsordninger tilgang til nødvendig konsulentbistand som ikke er produktspesifikk.

3 FORKLARING TIL KRAVSPESIFIKASJONEN

Kundens behov og krav er nærmere spesifisert i de etterfølgende kapitler, og skal forstås på bakgrunn av informasjonen som er gitt over. Gjennom å besvare alle krav samt beskrive hvordan kravene oppfylles i tilbudt løsning er det ønskelig at Leverandøren presenterer sitt beste forslag til løsning ut fra de beskrevne behov. Kravspesifikasjonen består av funksjonelle krav, ikke funksjonelle krav og sikkerhets- og personvernkrav.

Kravene er beskrevet – og skal besvares i bilag 2- på formatet som vist nedenfor.

Kundens behov og krav			Leverandørens svar		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype	Oppfylt	Oppfylt type	Løsningsbeskrivelse

Nr: Behovets/kravets fortløpende nummer innen kapitlet/avsnittet

Beskrivelse: Tekstlig beskrivelse av behovet/kravet. I beskrivelsene er det benyttet ordlyd som «skal», «må», «bør», «skal kunne», «bør kunne», «ønskelig», etc. Dette overstyres imidlertid av kravets viktighet (se over) og beskrivelse av målbilde og styrende prinsipper over.

Kravtype: Behov/krav knyttet til løsningen er klassifisert som følger;

- **A** – kravet er absolutt og *må* oppfylles, måten kravet er beskrevet oppfylt på vil likefullt inngå i tildelingsvurderingen
- **B** – kravet er ønskelig og *bør* oppfylles, beskrevet kravoppfyllelse inngår i tildelingsevalueringen

For A-krav er ordlyden "Skal" og for B er ordlyden "Bør" benyttet. I de tilfeller det er uklarheter, er det klassifisering av kravet som gjelder.

Oppfylt: Oppfyllelse av behov/krav skal angis med en av følgende koder:

- **JA** – Behovet/kravet er i sin helhet oppfylt.
- **DELVIS** – Behovet/kravet oppfylles kun delvis. Det må særskilt utdypes hva som ikke oppfylles i kolonnen Løsningsbeskrivelse
- **NEI** – Behovet/kravet oppfylles ikke.

Oppfylt type: Måten behovet/kravet oppfylles på angis med følgende koder:

- **S** – Oppfylles som del av Leverandørens eksisterende standard løsning/tjeneste.
- **T** – Tilpasses/utvikles spesielt for Kunden.

Løsningsbeskrivelse: Leverandørens beskrivelse av hvordan behovet/kravet oppfylles samt hvilke deler av kravet som eventuelt ikke oppfylles der kravet er besvart med «Delvis». Det skal spesielt angis om oppfyllelsen støttes av standard funksjonalitet (S), hvorvidt oppfyllelse krever tilpasning av eksisterende eller utvikling av ny funksjonalitet (T). Eventuelle begrensninger skal eksplisitt beskrives.

Oppfyllelse bes konkret beskrevet for hvert behov/krav, og ikke gjennom generelle beskrivelser og henvisninger til beskrevet oppfyllelse av andre krav. Dersom det vises til vedlegg, skal det vises til vedleggets navn og konkret punkt. Henvisning til nettsteder og salgsbrosjyrer tillates ikke.

Det bes spesielt angitt hvorvidt leverandøren vurderer kravet som spesielt komplekst eller kostnadsdrivende. I slike tilfeller kan Leverandøren foreslå og beskrive en alternativ oppfyllelse.

Selv om det på overordnet nivå ikke er åpnet for alternative tilbud, er dette likevel ikke til hinder for at Kunden kan akseptere en oppfyllelse som ikke nødvendigvis ikke er «etter kravets bokstav» hvis Leverandøren har begrunnet dette i økt verdi/ effektivitet/ sikkerhet/ gevinst mv. eller redusert risiko og kostnad.

Dersom det ikke er plass i kolonnen til å gi en utfyllende nok beskrivelse, kan beskrivelsen inntas under kravtabellen med klar henvisning til aktuelt kravnummer. Beskrivelsen må være tilstrekkelig utfyllende til at Kunden kan vurdere hvorvidt løsningen oppfyller kravet og for øvrig kan anses som egnet, eventuelt verdipøkende, og kan danne tilstrekkelige rammer for detaljspesifikasjonen.

4 OVERORDNET LØSNINGS- OG TJENESTEBESKRIVELSE

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
1.	Leverandøren bes gi en overordnet beskrivelse av hvordan Leverandøren forstår Kundens behov og utfordringer, hvordan disse håndteres i tilbudt løsning.	B
2.	Leverandøren bes gi en overordnet beskrivelse av den samlede tjenesten som tilbys. Beskrivelsen bør også angi hvordan løsningen/tjenesten er bestykket og inneholde en arkitekturskisse og modul/komponentskisse av tilbudt løsning.	B

5 LEVERANSEMODELL

Leveransen omfatter én eller flere komponenter som til sammen utgjør en helhetlig plattform samt tilhørende tjenester. Plattformen inkluderer integrasjoner mot Kundens miljø og plattform

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
1.	Leverandøren skal tilgjengeliggjøre den spesifiserte løsningen som en tjeneste driftet på egen eller tredjeparts plattform (SaaS).	A
2.	Løsningen bør kunne leveres på ulike leveransemodeller for skytjenester, for eksempel Allmenn tilgjengelig sky. Beskriv drifts-/leveransemodell og involverte aktører/tredjeparter.	B
3.	Løsningen bør inneholde minst mulig lokalt installert programvare, og installasjon og konfigurasjon av ev. lokalt installert programvare bør kunne administreres sentralt.	B
4.	Leverandøren skal proaktivt vedlikeholde og forvalte løsningen herunder tilgjengeliggjøring av nye versjoner/funksjoner, og bes beskrive hvor mange årlige oppgraderinger av tjenesten som normalt tilbys.	A

6 TJENESTENS FUNKSJONER OG EGENSKAPER

6.1 FUNKSJONELLE KRAV

Grunnleggende behov er et program som hjelper NPE å beregne riktig erstatning.

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
1.	Systemet bør ha en funksjon som muliggjør fletting av saksopplysninger fra saksbehandlersystemet. Saksnummer, navn, fødselsdato, kjønn og skadedato.	B
2.	Mulighet for å endre kapitaliseringsrente som grunnlag for alle beregningene.	A
3.	Oppsummering av erstatning for påførte utgifter inkludert renteberegning.	A
4.	Beregning av erstatning for fremtidige utgifter ved bruk av neddiskontering og kapitalisering.	A

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
5.	Beregning av menerstatning ut fra gjeldene levetidstabell og kapitalisert. Mulighet for å bruke egen skadedato for menerstatningen.	A
6.	Beregning av erstatning for påført netto inntektstap (etter skatt) og beregning av skattetillegg (tillegg for økt skatt).	A
7.	Beregning av erstatning for fremtidig netto inntektstap (etter skatt) ved bruk av neddiskontering og kapitalisering.	A
8.	Beregning av fremtidig netto pensjonstap (etter skatt), neddiskontert og kapitalisert.	A
9.	Beregning av erstatning for påført netto forsørgertap (etter skatt).	A
10.	Beregning av erstatning for fremtidig netto forsørgertap (etter skatt) ved bruk av neddiskontering og kapitalisering.	A
11.	Beregne erstatning for skatteulempen ved at man får formuesskatt og skatt på avkastningen av engangserstatningen.	A
12.	Beregne standarderstatning til barn etter gamle regler i skadeserstatningsloven § 3-2a.	A
13.	Beregne standarderstatning til barn etter nye regler i skadeserstatningsloven § 3-2 a.	A
14.	Mulighet for eksport av beregningene til saksbehandlersystemet i et format som gir mulighet for utskrift.	B
15.	Mulighet for flere parallelle beregninger.	B
16.	Oppsummering med total erstatning.	B
17.	Det bør være mulig å starte opp systemet med parametere som for eksempel fødselsnummer, saksnummer, undersøkelsesnummer.	B
18.	Mulighet for beregning av et beløp i forhold til utviklingen av grunnbeløpet	B

6.2 BRUKSEGENSKAPER

Løsningen/tjenesten skal være brukervennlig, og bør hensynta brukere med ulike bruksmessige behov samt kunne benyttes for ulike nettlere. Språk i løsningen/tjenesten skal være norsk.

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
1.	Universell utforming Løsningen bør leve opp til kravene i forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT-) løsninger, ref. WCAG 2.1. Beskriv hvordan universell utforming kan ivaretas i løsningen.	B
2.	Språk Løsningens brukergrensesnitt skal være tilgjengelig på norsk språk.	A
3.	Nettlere Løsningen bør fungere for alle markedsledende nettlere på alle markedsledende operativsystemer. Leverandøren bes angi hvilke nettlere som anbefales brukt for løsningen, og hvilke nettlere og versjoner som løsningen ikke fungerer for.	B
4.	Løsningen bør ha en kort responstid. Leverandøren bes beskrive forventet responstid ved ulike handlinger på sluttbrukers klient, hva leverandøren regner som kort responstid, og hvilke tiltak som gjøres for å sikre kort responstid i løsningen.	B

6.3 INTEGRASJONER

Under følger en oversikt over de kravene som Kunden søker oppfylt for at tilbudt tjeneste skal kunne integreres mot og samvirke med Kundens tekniske plattform.

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
1.	API Løsningen bør ha et utvekslingsformat/API som kan benyttes for å eksportere og importere innhold. Leverandøren bes om å beskrive løsningens API-er for kommunikasjon med andre systemer, herunder API-er for å hente ut data og oppdatere løsningen med eksterne data.	B
2.	API Løsningen bør kunne kobles til kundens API for både å eksportere og importere innhold. Beskriv løsningens mulighet for å benytte kundes API.	B

6.4 SIKKERHET OG TILGANGSSTYRING

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
1.	Løsningen skal ha et system for styring av tilganger og autorisasjon. Leverandøren bes beskrive hvordan systemet for tilgangsstyring og autorisasjoner er bygget opp og hvordan dette ivaretas i løsningen.	A
2.	Tilgangsrettigheter for en identifisert bruker bør kunne begrenses i tid, rettighetene må kunne gjelde fra dato til dato.	B
3.	Påloggingsidentifikator for en bruker som ikke lenger skal ha tilgang til løsningen bør kunne settes til status "passiv", som ikke gir muligheter for å logge på.	B
4.	Det bør finnes en oversikt over hvilket eller hvilke tidsrom påloggingsidentifikatoren har vært aktiv.	B
5.	Personlig identifikasjon Løsningen bør lagre informasjon om hvilke tilgangsrettigheter en bruker har hatt, og når de var gyldige.	B
6.	Det bør være mulig å søke opp deaktiverte/passive brukere.	B
7.	Synliggjøring av brukers autorisasjon For en gitt påloggingsidentifikator, bør det være mulig å kunne vise/lagre på et format som kan skrives ut eller arkivere hvilke rettigheter vedkommende har og har hatt i løsningen.	B
8.	Synliggjøring av brukers autorisasjon For et gitt objekt/sak i løsningen bør det være mulig å kunne vise/lagre på et format som kan skrives ut, hvilke brukere og hvilke rettigheter brukerne har og har hatt til objekt/sak.	B
9.	Løsningen bør ha muligheter for å styre tilgang til roller/brukergrupper og at de bare har tilgang til relevant funksjonalitet.	B
10.	Løsningen bør kunne synkroniseres med kundens Azure AD.	B
11.	Det bør være mulig å aktivere/deaktivere bruk av single-sign-on eller to-faktor-autentisering for den enkelte bruker eller brukerrolle, inkludert administrator.	B

6.5 INFORMASJONSSIKKERHET OG PERSONVERN

Informasjonssikkerhet omhandler tilstrekkelig sikring av Kundens informasjonsverdier- og systemer. Hovedkravene er tilstrekkelig sikring og internkontroll for å sørge at informasjonsverdier- og systemer ivaretas sikkert i forhold til de overordnede krav til konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet.

Informasjonssikkerhetssystemet for leverandørens IT systemer skal være tilfredsstillende med hensyn til ivaretagelse av forretningshemmeligheter og personopplysninger og deres konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet.

Leverandøren skal identifisere, vurdere og prioritere trusler mot Kundens informasjonsverdier innenfor de tjenester leverandør innestår for, og kjenne sårbarheter ved de systemer leverandøren leverer. Det forventes at leverandør til enhver tid har oversikt over risikobildet, og arbeider aktivt for å begrense sårbarheter ved de løsninger leverandøren utvikler og leverer. Leverandør skal gjennomføre alle nødvendige risikoreduserende tiltak som reduserer risiko til nivå som er akseptabelt for Kunden.

For skytjenester kan det foreligge eksterne vilkår som Leverandøren må forholde seg til for å kunne levere tjenesten. Hvis disse vilkår medfører at Leverandøren helt eller delvis ikke kan oppfylle nedenstående krav, kan dette aksepteres. Hvilke begrensninger eksterne vilkår medfører for oppfyllelse av kravet må i så fall beskrives for å gjøres gjeldende.

Kravene til behandling av personopplysninger i lovverket bygger på en del grunnleggende prinsipper, som alle som behandler personopplysninger må opptre i samsvar med. Dette inkluderer krav til at personopplysninger skal behandles på en slik måte at opplysningenes integritet og konfidensialitet beskyttes, at det ikke behandles flere personopplysninger enn det som er nødvendig for å oppnå formålet, og at opplysningene ikke skal behandles lenger enn nødvendig. For nyutviklede systemer skal personvernet være innebygget.

Navngivning av sikkerhetskrav i dokumentet refererer til navngivning i rammeverket Cloud Control Matrix (CCM) fra Cloud Security Alliance. Ved usikkerhet i hva kravet innebærer kan Leverandør benytte det aktuelle domenet i CCM for å øke forståelsen av hva domenet innebærer.

Dersom Leverandør helt eller delvis benytter underleverandør for å ivareta krav bør underleverandørs besvarelse i (CAIQ) benyttes som grunnlag for Leverandørs besvarelse. De fleste Cloud Service Providers CAIQ er å finne på: <https://cloudsecurityalliance.org/star/registry/?level=1>

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
1.	Nøkler for kryptografisk beskyttelse hos tredjepart Kryptografiske nøkler bør sikres og forvaltes slik at myndigheter utenfor EU/EØS/godkjente tredjeland, ikke har anledning til å kreve dem utlevert eller til å kreve utlevering av dekkryptert informasjon. Beskriv hvordan kryptonøkler sikres.	B
2.	Ansvarsfordelingsmatrise (Shared Security Responsibility Model (SSRM)) bør være utarbeidet og beskriver fordelingen av sikkerhetsoppgaver mellom Leverandør og Kunde. Tilsvarende bør eksistere mellom Leverandør og underleverandører. Delte ansvarsområder bør være beskrevet særlig utfyllende. Legg ved SSRM eller beskriv hvordan ansvaret er fordelt mellom kunde/leverandør.	B
3.	AIS Løsningen bør være utviklet og forvaltet etter prosess for sikker utvikling og drift av IT-løsninger (SSDLC). Denne bør også bidra til innebygd sikkerhet og innebygd personvern. Beskriv hvordan sikkerhet ivaretas i de ulike stegene i utviklingsprosessen (planlegging, design, utvikling, test, og release).	B

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
4.	CCC Leverandøren bør ha en prosess for endringshåndtering, som innebærer risikovurdering, kvalitetssikring/testing, og har definerte kriterier for når det er tillatt å avvike fra denne prosessen. Prosessen bør være understøttet av tekniske tiltak for å hindre uautorisert ending, og mulighet for roll-back til tidligere versjoner. Beskriv hvilke prosess for endringshåndtering som benyttes for løsningen, samt hvordan den er understøttet av tekniske tiltak.	B
5.	DCS Datasenter bør være sikret, også mot naturkatastrofer. Dersom datasenter er etablert i et høyrisikoområde bør dette klart fremkomme. Driftssenter og relevante deler av kontorlokaler etc. bør sikres mot innbrudd med perimetersikring, adgangskontrollsystem og kameraovervåkning. Beskriv Leverandørens rutiner for sikring av fysiske komponenter og lokasjoner.	B
6.	HRS Leverandøren bør sørge for at eget og innleid personell har god sikkerhetsadferd. - Leverandøren gir utførende personell relevant opplæring ved tiltredelse og deretter jevnlig. - Alt personell har signert taushetserklæring, og er kjent med interne instruksjoner om bruk av IKT-utstyr, herunder også krav om tilbakelevering av utstyr når utstyret bør avhendes eller om ansettelsesforholdet avsluttes. Beskriv hvordan det påses at eget og innleid personell har god sikkerhetsadferd.	B
7.	TVM Leverandør bør ha etablerte og dokumenterte policyer og prosedyrer for å identifisere og håndtere sårbarheter og malware. Understøttende prosesser bør innebære jevnlig sårbarhetsscanning og penetrasjonstester. Sårbarheter bør håndteres på en forutsigbar måte. Beskriv hvilke tiltak som er etablert for å identifisere sårbarheter, og hvordan identifiserte sårbarheter følges opp.	B
8.	UEM Leverandøren bør ha etablert policyer og prosedyrer for å håndtere og beskytte alle endepunkt. - Programvare bør godkjennes før den tillates kjørt på endepunkt som har tilgang til kundens miljø eller informasjon. - Det bør være etablert prosesser og teknologi for å verifisere at endepunkt er konform med policy. - Alle endepunkt bør ha installert Anti-Malware Detection og Prevention, softwarebasert firewall, Data Loss Prevention (DLP) og mulighet for fjernsletting. Beskriv hvordan dette ivaretas i tjenesten.	B
9.	DSP-08 Leverandøren bør utvikle systemer/produkter basert på prinsipp om innebygd personvern. Redegjør for hvordan Leverandøren tar hensyn til innebygd personvern i alle utviklingsfaser av løsningen, og eksemplifiser med funksjonalitet i løsningen. Tilbudt løsning bør understøtte prinsippene for dataminimering, formålsbegrensning,	B

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
	lagringsbegrensning, konfidensialitet og riktighet ivaretas, og den registrertes rettigheter bør understøttes av løsningen. (Prinsippene er hentet fra GDPR artikkel 5).	
10.	BCR Leverandøren og løsningen som tilbys bør ha evne til kontinuitet og robusthet. Dette innebærer at leverandøren har etablert nødvendige planer og prosedyrer for å sikre kontinuitet og gjenopprettelsesevne, som er understøttet av tekniske tiltak som f.eks. backup og failover, og at planene, prosedyrene og tiltakene jevnlig testes og forbedres. Beskriv hvordan kontinuitet og robusthet ivaretas for løsningen.	B
11.	CEK Leverandøren bør ha etablerte og dokumenterte policyer og rutiner for ivaretagelse av kryptografi. Nøkler bør forvaltes på en sikker måte, fra opprettelse til destruksjon. Informasjon bør være kryptert under transport og lagring. Beskriv hvordan relevante kryptonøkler sikres.	B
12.	CEK-03 Løsningen bør gi kryptografisk beskyttelse til data i ro og under transit. Beskriv hvordan kravet oppfylles.	B
13.	DSP Det skal foreligge en oversikt over hvilke underleverandører som bidrar i behandling av informasjon. Sett opp tabell over underleverandører som behandler informasjon og/eller personopplysninger.	A
14.	DSP-13 Leverandøren bør definere, implementere og evaluere prosesser, prosedyrer og tekniske tiltak for overføringer av personopplysninger til underleverandører i verdikjeden, i henhold til GDPR. Beskriv hvordan leverandøren påser at personvernet er ivaretatt i verdikjeden (databehandleravtaler, overføringsgrunnlag, transfer impact assessments, revisjoner, etc.).	B
15.	IAM Leverandøren bør ha etablerte og dokumenterte rutiner og prosedyrer for tilgangsstyring for sitt personell, basert på tjenstlig behov: - Bruk av tilganger bør logges, og tilgangen/brukeridentiteten bør kunne spores til en identifisert person. - Når behovet for tilgang bortfaller bør tilgangen fjernes. Det bør jevnlig gjennomføres revisjon for å kartlegge hvilke tilganger som er gitt til hvem. - Alle brukere bør autentiseres før tilgang til tjenesten eller informasjon. Beskriv hvordan kravet oppfylles.	B
16.	Databehandleravtale Det skal inngås en databehandleravtale, jf. konkurransegrunnlaget del IV. Leverandøren skal initiere oppdatering av databehandleravtalen ved ev. endringer av tjenesten, slik at databehandleravtalen til enhver tid reflekterer den tjenesten som faktisk leveres.	A
17.	IVS Underliggende infrastruktur og plattform bør sikres henhold til etablert baseline	B

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
	- Intrusion Detection (IDS) og Intrusion Protection (IPS) bør benyttes. - Ressursbruk bør monitoreres slik at leverandøren om nødvendig kan skalere opp for å etterleve SLA. - Kommunikasjon mellom forskjellige miljø bør kun skje ved autentiserte, autoriserte og dokumenterte forbindelser. Beskriv hvordan infrastruktur og plattform sikres.	
18.	SEF Leverandøren bør håndtere uønskede hendelser på en forutsigbar måte, herunder klassifisering og prioritering, varsling, identifisering av rotårsak, sikring av bevis, og restore. Planverket bør testes og øves jevnlig, og relevant personell bør gis opplæring. Beskriv hvordan hendelseshåndtering ivaretas, og hvordan Kunden blir informert om uønskede hendelser.	B
19.	Personvern Det skal benyttes datasenter i EU/EØS eller fra europakommisjonens til enhver tid forhåndsgodkjente tredjeland. Personell som utfører support med tilgang til personopplysninger, skal befinne seg i EU/EØS eller fra europakommisjonens til enhver tid forhåndsgodkjente tredjeland. Leverandør bes bekrefte.	A
20.	Innsyn i personopplysninger Leverandør bør føre oversikt over innsynskrav fra myndigheter. Dette gjelder også for innsynskrav rettet mot underleverandører. Beskriv hvordan dette ivaretas i tjenesten.	B
21.	Innsyn i egne opplysninger Løsningen bør ha en funksjonalitet som understøtter NPE's plikt til å ivareta den registrertes rett til innsyn. Beskriv hvordan dette ivaretas i tjenesten.	B
22.	Bruk av opplysninger Leverandør av løsningen og eventuelle underleverandører skal ikke benytte personopplysninger i løsningen til egne formål. Leverandør bes bekrefte.	A

6.6 LOGGING

Tjenesten bør støtte grunnleggende krav til logging.

Kundens behov og krav		
Nr.	Beskrivelse	Kravtype
1.	Logging bør skje i tråd med kundens retningslinjer, jf. vedlegg 1	B
2.	Løsningen bør ha full sporbarhet på alle aktiviteter gjennom hele systemet	B
3.	Løsningens logger bør kunne eksporteres til et utenforliggende system for oppbevaring, analyse med mer.	B
4.	Sporingslogg Løsningen bør ha logging av hvem som har vært inne på hvilken sak/beregning (lese- og endringslogg per sak/beregning).	B

7 EKSTERNE RETTSLIGE KRAV

Utover de krav til informasjonssikkerhet og personvern som beskrevet ovenfor, beskrives nedenfor eksterne rettslige krav som Leverandøren må sørge for at er ivaretatt ved tilbudt løsning/tjeneste.

Kundens behov og krav	
Nr.	Beskrivelse
1.	I tilknytning til de behovsbeskrivelser og krav som er oppstilt til tjenesten ovenfor, skal Leverandøren sørge for at relevante lover, forskrifter og øvrig regelverk som leveransen må forholde seg til, overholdes. Dette omfatter blant annet: - Personopplysningsloven og personvernforskriften (https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2018-06-15-38?q=personopplysningsloven) - Arkivlova og arkivforskriften (https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-12-04-126?q=arkivlova) - E-forvaltningsforskriften (https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2004-06-25-988?q=eforvaltningsforskriften) - Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger (https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-06-21-732)
2.	Digital lagring av arkiv skal ikke foretas på servere utenfor Norge, jf. Arkivloven § 9 b, forbud mot å føre offentlige arkiver ut av Norge.

8 ØVRIGE LEVERANSEELEMENTER

8.1 DOKUMENTASJON

Denne seksjonen beskriver behovet for at Tjenesten leveres med tilstrekkelig dokumentasjon.

Kundens behov og krav	
Nr.	Beskrivelse
1.	Leverandøren skal utarbeide, levere og vedlikeholde dokumentasjon av tjenesten for administratorer og øvrige brukere. Dokumentasjon og oppdateringer skal tilgjengeliggjøres på egnet format/medium. Leverandøren bes beskrive hvilken dokumentasjon som leveres og hvordan dokumentasjonsstyring gjennomføres.
2.	Løsningens arkitektur, teknologi, fysisk og logisk databasemodell og systemgrensesnitt skal dokumenteres.
3.	All systemdokumentasjon skal være tilgjengelig for kunden på norsk, annet skandinavisk eller engelsk språk.
4.	Løsningen bør leveres med dokumentasjon som kan benyttes av administrator av løsningen. Dokumentasjonen bør på en oversiktlig og lettfattelig måte beskrive systemet, og sikre korrekt oppsett.
5.	Løsningen bør leveres med brukerdokumentasjon som på en lettfattelig måte beskrive systemet, og sikre korrekt bruk. Brukerdokumentasjon bør leveres kunden samtidig med etablering av tjenesten.

8.2 OPPLÆRING

Nedenfor beskrives krav til opplæring, både under etableringsfasen og etter produksjonssetting.

Kundens behov og krav	
Nr.	Beskrivelse
1.	Leverandøren skal tilby og beskrive relevant opplæring for Kunden. Det skal angis hvorvidt opplæring tilbys som standardkurs eller om opplæringen er tilpasset Kunden. Tidspunkt for gjennomføring skal fremgå av bilag 3. Priser skal fremgå av bilag 6. Kurs og opplæringsmateriell bør foreligge i elektronisk form.
2.	Løsningens brukere bør gis god opplæring i løsningen. <i>Beskriv opplæringsopplegg for løsningens brukere basert på leverandørens beste praksis, og hvordan god opplæring sikres. Pris oppgis i bilag 6.</i>
3.	E-læring Opplæring bør kunne tilbys som selvbetjent e-læring
4.	Systemadministrator Det bør gjennomføres separat opplæring for systemadministrator. <i>Beskriv opplæringsopplegg for systemadministratorer basert på leverandørens beste praksis, og hvordan god opplæring sikres.</i> <i>Pris oppgis i bilag 6</i>

8.3 TESTING

Leverandøren er ansvarlig for testing av både egne og tredjepartstjenester ifm. etablering og senere oppgraderinger, herunder i oppgraderinger av eventuelle tredjepartstjenester.

Kundens behov og krav	
Nr.	Beskrivelse
1.	Leverandøren skal beskrive hvordan produktet som er testet, godkjent og klargjort for overlevering til Kunden.
2.	Leverandøren skal gjennomføre nødvendig testing ved oppgraderinger, programrettelser, nye programmer og av nye versjoner av programvare før de settes i drift. Testrutiner og -nivåer bes beskrevet.

8.4 OPPGRADERING OG VEDLIKEHOLD

Denne seksjonen tar for seg krav rettet mot behov for at Kunden ikke opplever nedetid som følge av oppgraderinger av Tjenesten.

Kundens behov og krav	
Nr.	Beskrivelse
1.	Leverandøren skal beskrive sine rutiner for hvordan oppgradering av produksjonsmiljøet gjennomføres, og hvordan dette i minst mulig grad berører løsningens tilgjengelighet.
2.	Planlagt nedetid skal legges til tider på døgnet hvor det er statistisk liten trafikk på nettstedet. Leverandøren skal varsle kunden senest en virkedag før planlagt nedetid. Planlagt nedetid skal tilpasses eventuelle hendelser som krever at løsningen er tilgjengelig.
3.	Kunden skal orienteres før plattformoppgraderinger/nye versjoner som har betydning for kundens bruk av løsningen. Varsel om planlagt arbeid bør inneholde dokumentasjon om hva oppgraderingen inneholder
4.	Leverandøren skal implementere programrettelser, sikkerhetsoppdateringer og nye versjoner av basisprogramvaren når slike foreligger og skal beskrive sine rutiner for utrulling av ny funksjonalitet og for oppgradering av nye versjoner.

Kundens behov og krav	
Nr.	Beskrivelse
5.	Leverandøren skal ha et definert system for konfigurasjonsstyring
6.	Leverandøren bes beskrive tjenestens endringsprosess som også ivaretar kunden sitt behov for varsling ved endringer som påvirker tjenesteleveransen.

8.5 SUPPORT/KUNDESENTER

Leverandøren må ha nødvendig kapasitet for support- og brukerstøttehenvendelser samt hendelseshåndtering og feilretting.

Kundens behov og krav	
Nr.	Beskrivelse
1.	Leverandøren skal være førstelinjesupport for Kunden på plattformen, tjenesten og driftsrelaterte spørsmål. Leverandøren bes beskrive sin brukerstøtte, herunder rutiner og systemstøtte for effektiv registrering og oppfølging av henvendelser, hendelser og feil. Beskriv tilbudt brukerstøtte og eventuelle begrensninger for bruk av denne. Åpningstid samt respons- og reaksjonstider beskrives i bilag 4.
2.	Leverandørens brukerstøtte bør fortrinnsvis være norskspråklig, alternativt snakke annet skandinavisk språk.
3.	Leverandøren skal ha et elektronisk feilhåndteringssystem der kunden kan få tilbakemelding om status på saker, herunder utbedring av feil.

9 PLAN OG RUTINER FOR SAMHANDLING

Leverandøren skal beskrive en *plan* for samhandling samt hvilke *rutiner* for samhandling mellom Kunden og Leverandøren som skal legges til grunn for forvaltning av tjenesten og avtaleforholdet forøvrig.

All dialog, skriftlig og muntlig, skal foregå på norsk.

Beskrivelsen bør inneholde plan og rutiner for bl.a.:

- Møter
 - o Kundens preferanse er at det gjennomføres regelmessige møter for å følge opp tjenesteleveranser, operasjonell status, koordinering, utvikling av tjenesten, tjenestekvalitet og generell status
- Rapportering
 - o Beskriv hvilke typer rapporter som tilbys, med innhold, mottaker (nivå/rolle), hyppighet, mv.
 - o Se også krav om SLA-rapportering i bilag 4
- Rutiner og nivåer for eskalering hos hhv. Kunden og Leverandøren
- Håndtering av endringsønsker
- Ansvar- og rollefordeling mellom Leverandør og Kunden/driftsleverandør for support, drift og forvaltning.
- Leverandørens forventning til Kundens kompetanse- og ressurstilgang
- Leverandørens krav/ønsker til bruk av samhandlingsverktøy.
- Beskrivelse av brukerstøtte/kundesenter, herunder registrering og oppfølging av hendelser og feil for navngitte ressurspersoner hos Kunden

Kundens behov og krav	
Nr.	Beskrivelse
1.	Leverandøren bes beskrive en hensiktsmessig og tilpasset plan samt rutiner for samhandling i samsvar med ovenstående.

10 ORGANISERING OG BEMANNING

Leverandøren må ha en organisasjon bestående av nødvendig personell med kvalifisert kompetanse til å oppfylle formålet med kontrakten, både teknisk, drifts- og funksjonelt/innholdsmessig.

Leverandøren må sørge for at det personalet som utfører tjenesten har den nødvendige kompetanse og sertifiseringer og har tilstrekkelig innføring i avtalens innhold samt Leverandørens ansvar og forpliktelser under avtalen.

Leverandøren har et selvstendig ansvar for sikre riktig kompetanse og kompetanseutvikling hos egne medarbeidere.

Leverandøren plikter å delta med personell med relevant kompetanse i avtalte møter.

Med nøkkelpersonell menes navngitt personell fra Leverandøren og eventuell underleverandør oppgitt nedenfor som har definerte roller og ansvarsområder knyttet til leveranse av alle deler av tjenesten. Det skal stilles dedikerte og navngitte konsulenter til disposisjon.

Dersom Leverandørens personell viser seg å mangle viktig kompetanse eller ikke yter innsats som en kan forvente, kan Kunden be om at vedkommende skiftes ut. Kunden skal redegjøre skriftlig for grunnen til at vedkommende ønskes byttet ut. Leverandøren skal i samarbeid med Kunden erstatte medarbeideren eller finne en alternativ løsning.

Etableringsfasen

For etablering av tjenesten, inklusive nødvendige integrasjoner, testing mv, vil leverandøren stille den kompetanse til disposisjon som beskrevet i tabellen nedenfor

Rolle/ansvarsområde	Stillingsnivå	Navn	CV nr
<Leverandør fyller inn>	<Leverandør fyller inn>	<Leverandør fyller inn>	<XX>

Driftsfasen

For support/brukerstøtte, feilretting samt behov for rådgivning/konsulentbistand i driftsfasen vil leverandøren stille den kompetanse til disposisjon som beskrevet i tabellen nedenfor.

Rolle/ansvarsområde	Stillingsnivå	Navn	CV nr
<Leverandør fyller inn>	<Leverandør fyller inn>	<Leverandør fyller inn>	<XX>

Resyme og CV hvor kompetanse, erfaring og sertifiseringer fremkommer skal vedlegges.

<Leverandørens eventuelle supplerende besvarelse settes inn her>

11 ADMINISTRATIVE KRAV

Kundens behov og krav	
Nr.	Beskrivelse
1.	Leverandøren skal tilby og beskrive hensiktsmessige mekanismer (eksempelvis deponering hos tiltrodd tredjepart) for å sikre at Kunden får tilgang til kildekode for eventuelle kundespesifikke tilpasninger og/eller utviklingsobjekter dersom Leverandøren skulle gå konkurs, eller av andre grunner skulle bli ute av stand til eller slutte å levere sine tjenester iht. avtalen.
2.	Leverandøren skal gi en oversikt over ev. fri programvare som inngår i leveransen.

Kundens behov og krav	
Nr.	Beskrivelse
3.	Leverandøren skal gi en <u>oversikt</u> over supplerende lisensvilkår for standard programvare og fri programvare som inngår i leveransen. Selve vilkårene inngår i bilag 9.

12 ØVRIGE KRAV

Nedenfor oppstilles krav til innhold i øvrige bilag.

Kundens behov og krav	
Nr.	Beskrivelse
1.	Leverandøren skal i Bilag 2 besvare de oppstilte krav i kapitlene 5-11. Det skal gis nærmere beskrivelser av hvordan krav oppfylles der dette etterspørres eller for øvrig er naturlig.
2.	Leverandøren skal i Bilag 3 beskrive prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsprosjektet basert på anvendt gjennomføringsmetodikk og de instruksjoner som følger av bilaget.
3.	Leverandøren skal i Bilag 4 supplere beskrivelsene av tjenestenivå med standardiserte prisavslag i tråd med de instruksjoner som følger av bilaget
4.	Leverandøren skal supplere Bilag 5 i tråd med de instruksjoner som følger av bilaget.
5.	Leverandøren skal i Bilag 6 oppgi alle priser samt prismodeller/prinsipper for prising.
6.	Leverandøren skal i Bilag 7 innta og begrunne eventuelle forbehold mot de generelle avtalevilkårene.
7.	Leverandøren skal i Bilag 9 innta kopi av eventuelle vilkår for Kundens tilgang og bruk av eventuelle tredjepartsleveranser samt beskrive hvilke forpliktelser vilkårene pålegger Kunden og hvilke ansvarsbegrensninger tredjepart forbeholder seg.