



Innlandet
fylkeskommune

2024/4978 – Anskaffelse av digitalt elevbevis

SSA-Lille Sky Bilag 1 – Kundens kravspesifikasjon

Innhold

1.	Innledning	3
2.	Formål	3
3.	Leverandørs oppfyllelse av formål	3
4.	Leverandørs forutsetninger for leveransen.....	3
5.	Myndighetskrav og eksterne rettslige krav	3
6.	Spesifikasjon av programvare	3
7.	tekniske og funksjonelle krav	3
7.1.	Generelt krav/felles krav	4
7.2.	Krav til mobilapp for ID-kort	5
7.3.	krav til administrasjonsløsningen	6
7.4.	Krav til personvern.....	7
7.5.	Styring og kontroll med informasjonssikkerheten	8
7.6.	Tilgangsstyring og autentisering (tilbudt løsning)	10
7.7.	Tilgangsstyring og autentisering (hos leverandør)	10
7.8.	Drift og forvaltning	11
7.9.	Hendelseshåndtering.....	12
8.	Plan for etablering	12
8.1.	Prosjektgjennomføring	12
8.2.	Test og godkjenning.....	13
8.3.	Opplæring	13
8.4.	Dokumentasjon	13
9.	Administrative bestemmelser	13
10.	Drift og vedlikehold	14
10.1.	Brukerstøtte.....	14
10.2.	Feilretting.....	14
10.3.	Tjenestenivå.....	15
10.4.	Nye versjoner.....	16
11.	Samlet pris og prisbestemmelser	16

1. INNLEDNING

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

2. FORMÅL

Innlandet fylkeskommune skal anskaffe et digitalt elev- og studentkort for elever tilknyttet Innlandet fylkeskommune. Hensikten er å effektivisere prosessen rundt administrering av ID-kort og tilby elever og studenter en mer fremtidsrettet tjeneste.. Automatisering av løsningen skal være besparende både med tanke på produksjon og administrering av kort, herunder økonomiske og miljømessige hensyn.

3. LEVERANDØRS OPPFYLLELSE AV FORMÅL

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

Hvis løsningen forutsetter bruk av tredjepart verktøy, skal dette spesifiseres.

4. LEVERANDØRS FORUTSETNINGER FOR LEVERANSEN

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

Hvis løsningen forutsetter bruk av tredjepart verktøy skal dette spesifiseres.

5. MYNDIGHETSKRAV OG EKSTERNE RETTSLIGE KRAV

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

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

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 vedlegges tilbudet i L Bilag 9.

7. TEKNISKE OG FUNKSJONELLE KRAV

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

7.1. GENERELT KRAV/FELLES KRAV

Nr.	Kundens behov, beskrivelse av krav	Benyttes også i evaluering	Krav til besvarelse
F1	Digital ID-kort Det skal leveres et digital ID-kort som skal benyttes som elevbevis i videregående opplæring.		Leverandøren bes bekrefte kravet.
F2	SaaS løsning Tjenesten skal leveres som en SaaS løsning.		Leverandøren bes bekrefte kravet.
F3	Språk Tjenesten skal leveres på norsk.		Leverandøren bes bekrefte kravet.
F4	Universell utforming Løsningen skal tilfredsstillende krav til universell utforming med utgangspunkt i WCAG 2.1..	X	Leverandøren bes beskrive i hvilken grad løsningen tilfredsstiller kravet.
F5	Bildeopplasting Løsningen skal som minimum ha en av følgende funksjoner for bildeopplasting: - ID-kortet benytter eksisterende profilbilde i Visma InSchool. - Elev laster selv opp bilde fra sin mobile enhet. Bildet godkjennes av skolen før ID-kort aktiveres. Dersom bildet skal endres må skolen åpne for dette. - Skolen tar bilde og laster opp fra app eller webløsning.	X	Leverandøren bes beskrive hvilke opplastingsmuligheter som finnes i tilbudt løsning.
F6	Datafangst – elevdata Løsningen skal benytte elevdata fra Visma InSchool. Eventuell dataflyt skal gå gjennom FINT eller Feide. ID-kortet skal ikke lenger være gyldig når eleven har sluttet.	X	Leverandøren bes bekrefte og beskrive hvordan løsningen henter data.

7.2. KRAV TIL MOBILAPP FOR ID-KORT

Nr.	Kundens behov, beskrivelse av krav	Benyttes også i evaluering	Krav til besvarelse
F7	Plattform Tjenesten skal være kompatibel med de mobile plattformene Android og iOS.		Leverandøren bes bekrefte kravet og beskrive eventuelle begrensninger som f.eks. nasjonal tilgjengelighet på apper.
F8	Autentisering Brukere må kunne logge på med FEIDE.		Leverandøren bes bekrefte kravet
F9	Tilgjengelig internettilgang Tilbudt løsning skal kunne nås av brukeren overalt forutsatt at det er tilgjengelig internettilgang, selv med lav hastighet.		Leverandøren bes bekrefte kravet og beskrive krav til nettilgang.
F10	Utforming ID-kortene skal minimum inneholde følgende informasjon: • Navn • Bilde av eleven • Skolens navn • Elev-ID i både klartekst og som strek- eller QR-kode • Gyldighetsstatus eller utløpsdato med ev. kontrollfunksjon for å verifisere statusen på kortet, i form av en animasjon eller tilsvarende	X	Leverandøren bes beskrive hvilke tilbudt løsning og muligheter for innhold av informasjon kortet kan vise.
F11	Kundens logo/fylkesvåpen ID-kortenes layout bør kunne tilpasses med kundens logo/fylkesvåpen.	X	Leverandøren bes om å beskrive muligheten for dette.
F12	NFC Det er ønskelig med NFC-funksjonalitet i ID-kort appen.	X	Leverandøren bes om å beskrive muligheten for dette.
F13	Retningslinjer Brukeren skal kunne få presentert retningslinjer for bruk av personopplysninger.	X	Leverandøren bes om å beskrive muligheten for dette.
F14	Øvrig funksjonalitet Øvrig funksjonalitet beskrives.	X	Leverandøren bes beskrive hvilke andre muligheter som digitalt ID-kort kan benyttes til.

7.3. KRAV TIL ADMINISTRASJONSLØSNINGEN

Nr.	Kundens behov, beskrivelse av krav	Benyttes også i evaluering	Krav til besvarelse
F15	Administrasjonsløsning Det skal tilbys et administrasjonsgrensesnitt på webløsning hvor definerte administratorer kan logge seg inn med flerfaktorgodkjenning, fortrinnsvis via Feide eller M365 (Entra ID).	X	Leverandøren bes bekrefte og beskrive løsning for dette.
F16	I webløsningen bør man kunne: • Se en oversikt over og informasjon om skoler, elever og klasser • Benytte søkefunksjon for å finne eksempelvis en elev • Se, godkjenne og tilbakestille bilde knyttet til en elev • Administrator kan ved spesielle tilfeller fjerne/slette elevkortet uten elevsamtykke • Massegodkjenne/aktivere ID-kort basert på utvalg • Aktivere/deaktivere elevenes mulighet til opplasting av bilde	X	Leverandøren bes om å beskrive mulighetene for dette.
F17	Nettlesere Nyeste versjoner av nettlesere Tilbudt system skal støtte nye versjoner av de vanligste nettlesere.		Leverandøren bes bekrefte kravet
F18	Fysiske kort Det er ønskelig at den enkelte skole skal kunne produsere fysiske kort med utgangspunkt i de digitale elevbevisene (for bruk som for eksempel adgangs-/nøkkelkort). Dersom dette har en tilleggskostnad, skal dette fremgå i bilag 6. Funksjonaliteten vil da være en opsjon for kunde.	X	Leverandøren bes beskrive hvilke muligheter som finnes, både med tanke på egen produksjon og bestilling/masseproduksjon.
F19	Aktivering av kort Et ID-kort skal automatisk kunne aktiveres etter bildeopplastning eller aktiveres når skolen godkjenner bildet		Leverandøren bes bekrefte og beskrive hvordan løsningen ivaretar dette kravet.
F20	Bildeimport Det er ønskelig at løsningen kan masseimportere bilder fra: • Skolefotografering (fil) • FINT Profilbilde (hente fra API)	X	Leverandøren bes beskrive muligheten for dette.

Nr.	Kundens behov, beskrivelse av krav	Benyttes også i evaluering	Krav til besvarelse
F21	Bildeeksport Det er ønskelig at løsningen kan eksportere bilder til: • Visma InSchool • FINT Profilbilde	X	Leverandøren bes beskrive muligheten for dette.

7.4. KRAV TIL PERSONVERN

Nr.	Kundens behov, beskrivelse av krav	Benyttes også i evaluering	Krav til besvarelse
P1	Personvernreglementet Leverandøren skal sette kunden i stand til å etterleve personvernregelverket i avtaleperioden og etter at avtaleforholdet avsluttes.		Leverandøren bes beskrive hvilke tiltak hos leverandøren som sikrer at dette kravet oppfylles.
P2	Personvernprinsipper Løsningen skal tilrettelegges for å ivareta personvernprinsippene, herunder særlig prinsippene om åpenhet, dataminimering, lagringsbegrensning og riktighet. Løsningen skal ha innebygd personvern og personvern som standardinnstilling.		Leverandøren bes beskrive hvordan personvernprinsippene tenkes ivaretatt. Beskrivelsen bør peke på tiltak, prosesser og rutiner som sikrer ivaretagelse av hvert av personvernprinsippene.
P3	Registrertes rettigheter Løsningen skal tilrettelegges for å ivareta den registrertes rettigheter.		Leverandøren bes beskrive hvilke tiltak, prosesser og rutiner som vil bidra til å ivareta innebygd personvern og personvern som standardinnstilling.
P4	Overføring Dersom personopplysninger overføres eller på andre måter tilgjengeliggjøres til områder som er utenfor EU/EØS, skal dette være kun til områder med tilstrekkelig beskyttelsesnivå eller det skal foreligge godkjent overføringsmekanisme og det skal være iverksatt nødvendige tiltak slik at personopplysningene sikres på samme nivå som innenfor EU/EØS.		Leverandøren bes bekrefte og dokumentere et av følgende: • At personopplysninger ikke overføres eller på annet vis tilgjengeliggjøres utenfor EU/EØS. • At tilgjengeliggjøring skjer til land med tilstrekkelig beskyttelsesnivå iht. artikkel 45 , oppgi til hvilket område og vise at kravene til tilgjengeliggjøringen er innenfor de krav som stilles til det aktuelle området. • At tilgjengeliggjøringen skjer til annet tredjeland og beskrive

Nr.	Kundens behov, beskrivelse av krav	Benyttes også i evaluering	Krav til besvarelse
			overføringsmekanisme iht. artikkel 46 – 49. Her skal avtale/ overføringsmekanisme legges ved samt vurdering av beskyttelsesnivå i mottakerland samt hvilke nødvendige tiltak som er gjennomført for å sikre at personopplysningsvernet er sikret på samme nivå som innenfor EU/EØS.
P5	Underleverandører Leverandøren må oppgi alle underleverandører som behandler personopplysninger på vegne av leverandører (underdatabehandlere), som benyttes i leveransen samt oppgi hva deres oppgave/behandling utgjør.		Dersom det ikke benyttes underdatabehandlere, skal dette bekreftes. Dersom det benyttes underdatabehandlere skal navn oppgis (ev. henvises til vedlagte databehandleravtale mellom kunde og leverandør) og oppgis hvilke formål og personopplysninger som behandles av underdatabehandleren. Signerte databehandleravtaler mellom leverandør (databehandler) og underdatabehandler skal vedlegges.

7.5. STYRING OG KONTROLL MED INFORMASJONSSIKKERHETEN

Krav nr.	Krav	Benyttes også i evaluering	Krav til besvarelse
IS1	Retningslinjer Leverandøren skal ha retningslinjer for informasjonssikkerhet, som er godkjent av ledelsen og tilgjengeliggjort for ansatte		Leverandør bes beskrive retningslinjer for informasjonssikkerhet, hvem som og hvor ofte retningslinjene godkjennes, samt hvordan ansatte gjøres kjent med retningslinjene.
IS2	Ansvar og roller Leverandøren skal ha retningslinjer for ansvar og roller for å ivareta informasjonssikkerhet		Leverandør bes beskrive hvordan roller og ansvar tildeles, samt hvordan dette bidrar til å ivareta informasjonssikkerhet.
IS3	Risikostyring og oppfølging Leverandøren skal ha retningslinjer for risikostyring og dokumentert oppfølging av risikovurderinger		Leverandør bes beskrive sine retningslinjer for risikostyring, herunder rutiner for; oppfølging av risikovurderinger, samt dokumentasjon av oppfølging og risikovurderinger.

Krav nr.	Krav	Benyttes også i evaluering	Krav til besvarelse
IS4	Internrevisjon Leverandøren skal ha retningslinjer for internrevisjon og dokumentert oppfølging av revisjonsrapporter		Leverandør bes beskrive sine retningslinjer for internrevisjon og hvordan disse følges opp.
IS5	Kodeutvikling Leverandøren skal ha retningslinjer for sikker kodeutvikling		Leverandør bes beskrive sine retningslinjer for sikker kodeutvikling, herunder; metodeverk for kodeutvikling, hvordan testing gjennomføres, samt hvordan informasjon og informasjonssystemer sikres ved utvikling av kode.
IS6	Tester Leverandøren skal jevnlig gjennomføre sikkerhetstester (penetrasjonstester) for å sikre at informasjonssikkerheten ivaretas på en god måte i praksis.		Leverandør bes beskrive sine retningslinjer for sikkerhetstesting, herunder; hvordan og hvor ofte sikkerhetstesting gjennomføres.
IS7	Testing av sikkerhetskopier Leverandøren skal jevnlig teste sikkerhetskopier og reetablering fra disse, for å sikre at sikkerhetskopier fungerer og at systemet kan reetableres ved svikt.		Leverandør bes beskrive hvordan sikkerhetskopiering og reetablering foregår, hvor ofte sikkerhetskopiering skjer, hvordan sikkerhetskopier oppbevares, samt hvordan og hvor ofte reetablering fra sikkerhetskopier testes.
IS8	Krise og hendelseshåndtering Leverandøren skal ha retningslinjer for krise- og hendelseshåndtering, for å sikre at hendelser oppdages og håndteres på en sikkerhetsmessig god måte.		Leverandør bes beskrive hvordan krise- og hendelseshåndtering foregår, inkludert ansattes retningslinjer for rapportering, samt hvordan og hvor ofte tester gjennomføres.
IS9	Underleverandører Leverandøren skal ha rutiner for å sikre at underleverandører følger de samme sikkerhetsmessige retningslinjene som leverandøren selv.		Leverandør bes beskrive hvordan underleverandører gjøres kjent med, og etterlever, de sikkerhetsmessige retningslinjene som følger av avtalen med oppdragsgiver.
IS10	Utvikling og testing Leverandøren skal utføre utvikling og testing på en måte som sikrer systemene mot informasjonstap eller andre sikkerhetsbrudd.		Leverandør bes beskrive sine retningslinjer for utviklings- og testmiljø som er relevant for sikring av informasjon og informasjonssystemer.

7.6. TILGANGSSTYRING OG AUTENTISERING (TILBUDT LØSNING)

Krav nr	Krav	Benyttes også i evaluering	Krav til besvarelse
IS11	Tilgangskontroll Løsningen skal ha etablert rolletilpasset tilgangskontroll til alle systemer, med flerfaktor godkjenninger		Leverandør bes beskrive hvordan rolletilpasset tilgangskontroll gjennomføres i alle systemer, samt hvordan flerfaktorgodkjenning gjennomføres.
IS12	Logger Løsningen skal ha etablert tilgangskontroll og logging på alle admin-/systembrukere. Logg skal sikres mot endring og sletting.		Leverandør bes beskrive hvordan tilgangskontroll og logging av tilgangskontroll/tilgang gjennomføres i løsningen.
IS13	Uønskede pålogginger Leverandøren skal overvåke og respondere på uønskede pålogginger		Leverandør bes beskrive hvordan systemet overvåker uønskede pålogginger i løsningen, hvordan uønskede pålogginger varsles og hvordan slike varsler blir behandlet.
IS14	Logger Løsningen skal ha etablert tilgangskontroll og logg til fysiske lokaler og serverrom		Leverandør bes beskrive hvordan tilgangskontroll og logging gjennomføres ved fysiske lokaler og serverrom for tilbudt tjeneste.
IS15	Kryptering Løsningen skal ha etablert kryptering for overføring og lagring, for å sikre informasjon mot avlytting og endring.		Leverandør bes beskrive hvilken og hvordan informasjon krypteres i overføring og lagring i <u>løsningen</u> , samt hvordan krypteringsnøkler håndteres.
IS16	Skille av data Løsningen skal ha etablert skille mellom IFKs informasjon og andre kunders data.		Leverandør bes beskrive hvordan IFKs informasjon skilles fra andre kunders data.
IS17	Innsyn i IFK informasjon Løsningen skal ha oversikt over hvem som skal og har fått innsyn i IFKs informasjon.		Leverandør bes beskrive hvordan loggføring av tilganger og innsyn foregår i løsningen, samt hvordan loggene sikres mot endringer.

7.7. TILGANGSSTYRING OG AUTENTISERING (HOS LEVERANDØR)

Krav nr.	Krav	Benyttes også i evaluering	
IS18	Tilgangskontroll Løsningen skal ha etablert tilgangskontroll, med flerfaktorgodkjenning og logging på alle admin-/systembrukere. Logg skal sikres mot endring og sletting.		Leverandør bes beskrive hvordan tilgangskontroll og logging av tilgangskontroll/tilgang gjennomføres i leverandørens interne systemer.

IS19	Overvåkning Leverandøren skal overvåke og respondere på uønskede pålogginger		Leverandør bes beskrive hvordan uønskede pålogginger internt overvåkes, hvordan uønskede pålogginger varsles og hvordan slike varsler blir behandlet.
IS20	Logger Leverandøren skal ha etablert tilgangskontroll og logg til fysiske lokaler og serverrom.		Leverandør bes beskrive hvordan tilgangskontroll og logging gjennomføres ved fysiske lokaler og serverrom.
IS21	Overvåking av utstyr tilkoblet nettverk Leverandøren skal ha etablert overvåking av utstyr som tilkobles nettverk.		Leverandør bes beskrive hvordan utstyr som tilkobles nettverk blir overvåket.
IS22	Kryptering Løsningen skal ha etablert kryptering for overføring og lagring, for å sikre informasjon mot avlytting og endring.		Leverandøren beskriver hvilken og hvordan informasjon krypteres i overføring og lagring <u>hos leverandøren</u> , samt hvordan krypteringsnøkler håndteres.
IS23	Innsyn i IFK Leverandøren skal ha oversikt over hvem som skal og har fått innsyn i IFKs informasjon		Leverandør bes beskrive hvem som har tilgang til IFKs informasjon hos leverandøren og eventuelle underleverandører, samt hvordan loggføring av tilganger og innsyn foregår.
IS24	Behandling og lagring av informasjon Leverandøren skal ha oversikt over hvor og hvordan informasjonen skal behandles og lagres		Leverandør bes beskrive hvor og hvordan de behandler og lagrer informasjon.

7.8. DRIFT OG FORVALTNING

Krav nr	Krav	Benyttes også i evaluering	Kommentarer fra leverandør
IS25	Grunnprinsipper Leverandøren skal etterleve grunnprinsipper for sikker drift og forvaltning		Leverandør bes beskrive hvordan de etterlever Nasjonal sikkerhetsmyndighets grunnprinsipper innenfor fagområdene digital sikkerhet, fysisk sikkerhet, samt personellsikkerhet.
IS26	Kritikalitet Leverandøren skal levere en robust løsning der kritiske systemer er prioritert når det gjelder redundans og gjenoppretting.		Leverandør bes beskrive systemoversikt der kritikalitet for de ulike systemene fremgår og hvordan de prioriteres med hensyn til sikring av informasjon.

IS27	Informasjonsarkitektur Leverandøren skal ha oversikt over informasjonsarkitektur, med datasenter og lokasjoner.		Leverandør bes dokumentere og beskrive arkitektur på et overordnet nivå.
IS28	Rutiner for avvik Leverandøren skal ha rutiner for å oppdage og kontrollere avvik fra godkjent sikkerhetstilstand.		Leverandør bes beskrive sine rutiner for å oppdage og kontrollere avvik fra godkjent sikkerhetstilstand.
IS29	Rutiner for sikkerhetskopiering og back-up Leverandøren skal ha etablerte rutiner for sikkerhetskopiering/backup samt reetablering. Er ikke dette omtalt tidligere?		Leverandør bes beskrive hvordan sikkerhetskopiering og reetablering foregår, hvor ofte sikkerhetskopiering skjer, hvordan sikkerhetskopier oppbevares, samt hvordan og hvor ofte reetablering fra sikkerhetskopier testes.
IS30	Sikkerhetsoppdateringer Leverandøren skal gjennomføre sikkerhetsoppdateringer på en måte som ivaretar og beskytter tjenesten.		Leverandør bes beskrive hvordan sikkerhetsoppdateringer gjennomføres.
IS31	Aktiviteter ved terminering Leverandøren skal ha etablert rutine for aktiviteter som skal utføres ved terminering av kontrakten, blant annet tilbakeføring/ flytting/sletting av virksomhetens informasjon.		Leverandør bes beskrive løsning for tilbakeføring/flytting/sletting av informasjon.

7.9. HENDELSESHÅNDTERING

Krav nr	Krav	Benyttes også i evaluering	Kommentarer fra leverandør
IS32	Hendelseshåndtering Leverandøren skal ha etablert krav til hendelsesregistrering og dokumentert oppfølging.		Leverandør bes beskrive løsningen for å ivareta kravet.

8. PLAN FOR ETABLERING

8.1. PROSJEKTGJENNOMFØRING

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

Leverandør skal i L Bilag 4 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.

Tjenesten må være etablert og kunne tas i bruk av ansatte og elever senest 01.09.2024.

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

8.2. TEST OG GODKJENNING

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

Leverandør skal i L Bilag 4 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.

8.3. OPPLÆRING

Kunden har følgende målgruppe for opplæring:

- Tjenesteeier/tjenesteansvarlig
- Tjenesteforvaltergruppe (teknisk og funksjonelt)
- Administratorer på skolene

Leverandør skal tilby tilpasset opplæring av de ulike målgruppene.

Leverandøren skal i L Bilag 4 beskrive hvordan leverandøren gjennomfører opplæring av målgruppene og i hvilken form.

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.

8.4. 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 4 beskrive tilbudt dokumentasjon.

9. ADMINISTRATIVE BESTEMMELSER

Leverandøren skal i bilag 6 beskrive sin planlagte organisering og bemanning av etableringsprosjektet. Dette skal dokumenteres med CV med relevant erfaring og referanser.

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.

10. DRIFT OG VEDLIKEHOLD

Besvares i Bilag 5 Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

10.1. BRUKERSTØTTE

Brakerstøtte 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	Benyttes også i evaluering	Krav til besvarelse
D1	Kunden har i normal arbeidstid behov for brukerstøtte.	x	Beskriv supportapparatet deriblant: • Tilgjengelighet • Gjennomsnittlig svartid • Gjennomsnittlig løsningsstid • Support kanaler, eksempelvis epost, tlf, chat, mm. Ev. begrensninger må fremkomme av tilbudet.
D2	Kunden har behov for support på norsk.		Bekreft at kravet er oppfylt.

10.2. 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	Benyttes også i evaluering	Krav til besvarelse
D3	Det er Kunden som kategoriserer hva som er feil og hva som er endringsønsker. Kunden rapporterer opplevde feil.	X	Leverandør bes beskrive rutiner for mottak, behandling, endringer og retting av feil, inkludert forventet respons/- og feilrettingstid.
D4	Dersom Kunden er i tvil om feilen skyldes programvare, utstyr eller		Leverandør bes akseptere dette.

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Benyttes også i evaluering	Krav til besvarelse
	nettverk kan Kunden kreve at Leverandøren iverksetter nødvendige tiltak for diagnostisering.		
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.		Leverandør bes akseptere dette.
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.		Leverandør bes akseptere dette.

10.3. TJENESTENIVÅ

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Benyttes også i evaluering	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 driftsstanser, omfattes ikke av tilgjengelighetsgarantien	X	Beskriv hvordan dette er ivaretatt i Bilag 5 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.	X	Leverandør bes beskrive forholdsmessig prisavslag ved brudd på tilgjengelighetsgarantien. Dette skal angis i Bilag 5 eller vedlagt SLA. Metode for utregning skal også beskrives.
D9	Kunden har behov for varsling før planlagt nedetid.		Leverandør bes om å bekrefte kravet og beskrive rutiner for dette.
D10	Kunden har behov for driftsvarsler eller oversikt over tjenestestatus dersom tjenesten ikke fungerer som tenkt og/eller er utilgjengelig.		Leverandør bes om å beskrive rutiner for dette.

10.4. NYE VERSJONER

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Benyttes også i evaluering	Krav til besvarelse
D11	Nye versjoner av programmer er inkludert i avtalen. Når nye versjoner av programmer er utgitt, skal Leverandøren tilgjengeliggjøre disse for Kunden.		Leverandør bes bekrefte kravet.
D12	Nye eller endrede funksjoner skal være ferdig utviklet og testet internt hos Leverandør før tilgjengeliggjøring til Kunden.		Leverandør bes bekrefte kravet.
D13	Løsningen skal til enhver tid være kompatibel med eksisterende versjoner av annen eller tredjeparts programvare den er integrert med.		Leverandør bes bekrefte kravet.
D14	Dersom nye versjoner krever endringer i teknisk infrastruktur eller 3. partsverktøy, må dette varsles Kunden i god tid, og endringene skal beskrives.		Leverandør bes bekrefte kravet.

11. SAMLET PRIS OG PRISBESTEMMELSER

Leverandøren skal fylle ut priser basert på oppdragsgivers vedlagte mal i bilag 7. Beskrivelse av tilbudets innhold skal beskrives i bilag 7 og regulering av pris skjer etter de alminnelige avtalebestemmelsene og presiseringene i dette bilaget.