

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

1 Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

1.1 Om dokumentet

Dette dokumentet har til hensikt å gi en beskrivelse av de behov som Oppdragsgiver ønsker å dekke gjennom tjenestene som skal anskaffes, og hvilke krav som stilles til Leverandør og tjenestene.

1.2 Oppgave

Leverandør får under denne avtalen ansvar for manuell etterbehandling av bilder som ikke oppnår tilfredsstillende konfidens i OCR-lesingen i Ferdes sentralsystem. Input er passeringsbilder fra Ferdes bomstasjoner. Registreringsnummer skal manuelt leses fra bildene og tastes direkte inn i vårt sentralsystem, CS Norge. Output er bilde ferdig behandlet med korrekt registreringsnummer.

Avtalen omfatter ikke direkte drift av kundens systemer. Den skal derimot dekke en helhetlig tjenesteleveranse, der Leverandør har selvstendig ansvar for kvalitet på tjenestene som leveres, med utgangspunkt i de rammer som er definert i avtalen.

Dokumenter utformes på norsk. Norsk skal også benyttes ved gjennomføring av kontrakten. Leverandøren er ansvarlig for oversette instruksjoner m.m. til lokalt språk.

Det stilles krav til kunnskap om de ulike nasjoners nummerskilttyper. Tilbyder må også tilegne seg kunnskaper om hvilke fritaksordninger som gjelder for norske kjøretøyer. Utfyllende opplysninger rundt dette vil bli gitt ved opplæringen.

1.3 Volum

Ferde har med utgangspunkt i historiske data estimert følgende årlige behov for manuell bildebehandling.

- Ca. 8 000 000 bilder til normalbehandling
- Ca. 2 000 000 bilder til oppfølgingsbehandling

Det presiseres at ovenforstående er et estimat på omfang. Det må påregnes at estimerte volum kan endres over tid, med utgangspunkt i endringer på f.eks. utstyr eller antall installasjoner. Ferde jobber kontinuerlig med å forbedre ytelse på automatisk skiltgjenkjenning, for å begrense behovet for manuell behandling. På den annen side etableres der tidvis nye bompengestasjoner, som øker det totale antall bilder, og dermed også antallet som krever manuell behandling. Leverandør må derfor ta høyde for at det samlede volum enten kan økes eller reduseres gjennom avtaleperioden.

Det er også viktig å påpeke at omfanget varierer sterkt over tid, med utgangspunkt i eksterne faktorer som lys- og værforhold, samt med kvalitet på utstyret som er plassert i veikant. I tillegg vil selvsagt også den samlede trafikkmengden variere. Det må således forventes relativt store svingninger i arbeidsmengde over tid. Med utgangspunkt i faktorer som beskrevet overfor, vil man kunne forvente betydelige sesongvariasjoner. Samtidig vil man også kunne forvente vesentlige svingninger i behov for manuelle bildebehandling fra dag til dag. Eksempelvis vil man kunne forvente et sterkt redusert volum på offentlige fridager. På den annen side vil volumet sannsynligvis øke langt ut over gjennomsnittet på dager med snøvær i ordinær rushtid.

1.4 Statistikk

Leverandøren skal uoppfordret levere statistikk over behandlingstid pr. måned. Statistikken skal være egnet som dokumentasjon for fastsetting av standardiserte kompensasjoner, jf. bilag 5.

2 Krav til leveransen

Nr.	Krav
1	Oppdragsgiver har en bildebehandlingsinstruks. Instruksen skal følges av Leverandørens bildebehandlere til enhver tid. Endringer i instruks eller arbeidsmåte blir kommunisert skriftlig til Leverandørens kontaktperson umiddelbart når slike endringer inntreffer. Kontaktpersonen er ansvarlig for at ev. oversatte instruks blir holdt oppdaterte, og at bildebehandlerne blir informert om endringer. Instruks følger som bilag 1a. Ved bekreftelse av dette kravpunkt har Leverandøren bekreftet at innholdet i instruksen er gjennomgått og vil bli fulgt.
2	Ved utgangen av hver måned skal Oppdragsgiver motta en rapport som inneholder oversikt over månedens bildebehandling og avvik, forsinkelser og kvalitetsproblemer. (Datagrunnlag til rapporten får Leverandøren fra Oppdragsgiver sitt datasystem.)
3	Leverandøren skal benytte data fra rapport 112 fra Oppdragsgiver sitt datasystem som fakturagrunnlag for utført arbeid. Rapporten viser antall behandlede bilder per bildebehandler på de forskjellige bildebehandlingstjenestene. Leverandør må ved fakturering fordele kostnaden på de ulike bompengeprojektene der arbeidet er utført.
4	Dokumenter utformes på norsk. Norsk skal også benyttes ved gjennomføringen av kontrakten. Leverandør er ansvarlig for å oversette instruks m.m. til lokalt språk.
5	Leverandørens bildebehandlere skal kunne skille mellom norske og ikke norske skilttyper. I tillegg kreves det kunnskap om forskjellige norske skilttyper; gamle og nye, militære skilt, prøveskilt, importskilt, personlige skilt mm.
6	Alt av nødvendig lokalt teknisk utstyr holdes av Leverandør (PC, nettilgang m.m.).
7	Alle pc-er hos Leverandør skal ha adgangsnivå på minst to nivåer (eksempel: pc-passord, CS-passord, adgangskontroll til lokaler).

8	Alle pc-er hos Leverandør skal ha oppdatert operativsystem med siste Windows-oppdateringer.
9	Passord til Oppdragsgiver sitt datasystem skal endres minimum en gang per år samt umiddelbart når personer som har kjennskap til passordet fratrer sin stilling hos Leverandøren. Det er Leverandøren sitt ansvar å påse at passordene blir endret.
10	Hvis arbeidsoppgavene utføres utenfor Leverandørens egne lokaler, er Leverandøren ansvarlig for at alle kravene i denne avtalen blir oppfylt på arbeidsplassen som benyttes.
11	På forespørsel skal Leverandør kunne skrive ut en liste over personene som har tilgang til datasystemene som inneholder data fra Oppdragsgiver, samt logg som viser hvem som har vært innlogget og hvilke aktiviteter som er utført. Dette skal være tilgjengelig og sendes Oppdragsgiver etter forespørsel fra Oppdragsgiver (innen to virkedager).
12	Leverandør skal ikke være mer enn 24 timer på etterskudd med bildelesingen. Bilder er merket med dato/klokkeslett, slik at det er enkelt å følge med på at man ikke er mer enn 24 timer tilbake i tid. Dersom leverandør er forsinket med behandling, skal kunden varsles umiddelbart.
13	Leverandør skal sørge for at bilder som fører til fakturering er korrekt registrert med riktige bokstaver og tall.
14	Leverandør skal sørge for at ingen passeringer der skilt er lesbart og passeringen er inntektsgivende blir slettet. Oppdragsgiver vil kontrollere gjennomføringsdyktighet og kvalitet ved å gjennomføre regelmessige kontroller. I kontrollene vil blant annet alle slettede bilder gjennomgås i en periode. Resultatet fra kontrollen gjennomgås med Leverandør. Partene legger opp til en kontinuerlig kvalitetsforbedring gjennom samarbeidet. Dersom kvalitetskontrollen avdekker at bilder av et visst omfang med identifiserbare skilt er slettet, og dette skyldes forhold på Leverandørens side, vil dette bli ansett som et kontraktsbrudd, jf. kontraktsbestemmelsene pkt. 14. Det gjøres særlig oppmerksom på at Oppdragsgiver i så fall kan kreve erstatning for påført tap.
15	Opplæring vil bli gitt i Oppdragsgiver sine lokaler. Opplæring er rettet mot superbruker(e). Tilbyder må dekke kostnader med reise og opphold.
16	Dersom informasjon/data fra Oppdragsgiver overføres til utlandet, må Leverandør påse at personopplysningsloven §§ 29 og 30 og personopplysningsforskriften kapittel 6 følges. En overføring av data til utlandet skal gjennomføres slik at den tilfredsstiller EUs standardkontrakt for overføring til databehandlere i tredjeland. Avtalene fra EU er tilgjengelig på Datatilsynets hjemmesider.
17	Leverandør må signere databehandleravtale (bilag 1b) før oppstart av oppdraget.

3 Avtalens punkt 2.2.7 Planer og øvelser for beredskap og katastrofer

Ettersom avtalen ikke omfatter drift av systemer, vil der ikke være behov for gjennomføring av beredskaps- og katastrofeøvelser. Leverandør må likevel synliggjøre planer/tiltak for å sikre og opprettholde stabil drift.

4 Avtalens punkt 2.2.9 Nye versjoner av programvare

Ferde vil ha ansvar for eventuelle oppgraderinger av systemløsningen som benyttes for å levere tjenesten. Slike oppgraderinger vil varsles til Leverandør minimum 14 dager i forkant.

Ferde planlegger med en utskifting av programvare for manuell bildebehandling underveis i kontraktens løpetid. I forbindelse med slik utskifting, vil leverandør få kompensert sine direkte, dokumenterbare kostnader knyttet til utskiftingen. Leverandør vil ikke ha anledning til å motsette seg en slik endring.

5 Avtalens punkt 2.2.10 Livssyklusforvaltning – tidsmessighet

Leverandør har helhetlig ansvar for den tjenesten som leveres, inkludert nødvendig maskin- og programvare, ut over den systemløsningen som Ferde stiller tilgjengelig for å manuell behandling av bilder.

6 Avtalens punkt 5.1 Leverandørens ansvar for sine ytelser

Leverandør har under denne avtalen kun ansvar for livssyklusforvaltning av eget utstyr som er nødvendig for å levere tjenesten. Ferde ivaretar ansvar egne løsninger som stilles til disposisjon for Leverandør.