

Pasientvarsling med tilhørende tjenester for Trondheim kommune

2020 PAVA SSA-V Bilag 1 Administrative bestemmelser

Innhold

Innledning	3
1.1. Terminologi / ordliste	3
1.2. Rammeverk	3
1.3. Ansvar	3
Samhandling mellom partene	3
2.1. Partenes representanter	3
2.2. Møtestruktur	3
Tjeneste og driftskvalitet	4
3.1. Krav ved ekstern drift	4
3.2. Løsning tjeneste- og driftskvalitet	4
Krav til Tjenestestyring	5
4.1. Overordnede bestemmelser Tjenestestyring	5
4.2. Avtaleforvaltning	7
4.3. Informasjonssikkerhet	9
4.4. Endringshåndtering	12
4.5. Tjeneste- og konfigurasjonsstyring	13
4.6. Administrasjon av lisenser og lisensregnskap	15
4.7. Testing	16
4.8. Kunnskapsoverføring	17
4.9. Driftsovervåkning og hendelsehåndtering	17
4.10. Feilhåndtering (Incident Management)	17
4.11. Forespørsel / bestilling av tjenester	19
4.12. Håndtering av gjentakende feil (problem)	20
4.13. Access Management	20
4.14. Kontinuerlig forbedring	21
4.15. Leverandørens Service Desk	21
4.16. Arkitektur	22
4.17. Dokumentasjon av tjenester/løsninger	23
4.18. Leverandørens ressurser, kompetanse og personellsikkerhet – Driftsfase	24
4.19. Leverandørens godkjente underleverandører	25
4.20. Samhandling med Kundens andre tjenesteleverandører	26
4.21. Møter	26
4.22. Miljø	27
4.23. E-handelsløsning	28
4.24. Oppstartsmøte ved enhetsendringer	28
4.25. Håndtering av og bistand ved bestillinger	29
4.26. Kvalitetssystem	30

1. Innledning

Dette bilaget og svardelen Bilag 6 inneholder administrative bestemmelser for samhandling mellom Kunde og Leverandør i avtaleperiode. Bilaget inneholder krav til avtaler, rutiner, prosedyrer og prosesser.

1.1. Terminologi / ordliste

Det henvises til *2020 PAVA Bilag 1 Ordliste*

1.2. Rammeverk

Kunden benytter ITIL som rammeverk og dermed som grunnlag for kravspesifikasjon for prosesser innen tjenestestyring (Service management).

1.3. Ansvar

Leverandøren har ansvar for den samlede leveransen.

Kunden forventer at enhver leveranse skal fungere som om det var nytt gjennom hele avtaleperioden.

Det er lagt opp til at det kan tilbys to ulike driftsmodeller:

Løsning basert på ekstern drift av server og applikasjon

Leverandør av PAVA kan velge å benytte sitt eget driftsmiljø. Dersom Leverandørens løsning baseres på ekstern drift (utenfor Kundens driftsmiljø), tilfaller roller og ansvar Leverandør.

Løsning basert på intern drift av server og applikasjon

Kunden har et eget driftsmiljø hvor servere og applikasjoner i dag driftes av eksterne leverandører (se *2020 PAVA SSA-V Bilag 3*). Dersom Leverandørens løsning baseres på leveranse av applikasjon som driftes i Kundens driftsmiljø, tilfaller en del roller og ansvar som ellers ville ligge til Leverandøren, Kundens øvrige leverandører. Det må klargjøres i Bilag 2 om Kundens øvrige leverandører da skal drifte bare server eller både server og applikasjon og hva applikasjonsdriften i så fall innebærer.

2. Samhandling mellom partene

2.1. Partenes representanter

Bemyndiget representant for partene, samt prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskifting av disse, skal spesifiseres i Samhandlingsavtalen.

Kundens organisasjon er beskrevet i Bilag 3. Leverandøren bes besvare krav opp mot Kundens organisasjon.

2.2. Møtestruktur

Kundens forslag til møtestruktur, endelig møtestruktur fastsettes i Samhandlingsavtalen. Avholdes i som videomøte (Google meet) eller i Kundens lokaler.

Møte	Beskrivelse	Hypighet
Oppstartsmøte	Kunden kaller inn Deltakere i henhold til innkalling	Hver ny lokasjon
Tjenesteleveranse-møte	Gjennomgang av status på alle inngåtte tjenester; driftsproblemer, oppfyllelse av krav, kostnader, planer etc. Møter kan avholdes kvartalsvis hvis Leverandøren fakturerer en avtalt månedlig grunnpris mellom de avtalte møtene	Kvartalsvis eller månedlig
Driftsmøte	Møtet behandler utfordringer, løsningsforslag osv knyttet til tekniske utfordringer og rutiner rundt pågående leveranser, håndtering osv.	Kvartalsvis

3. Tjeneste og driftskvalitet

Tjeneste- og driftskvalitet for løsningen omfatter egenskaper og kvalitetskrav til hvordan løsningen leveres som en tjeneste. Dette omhandler forhold som løsningens sikkerhet, robusthet og tilgjengelighet. I tillegg til teknisk driftsplattform, omhandler dette også organisering og kvalitet på det løpende arbeidet i leveransen og samarbeidet med Kunden og Kundens andre leverandører i avtaletiden.

3.1. Krav ved ekstern drift

For løsninger levert som ekstern drift må Leverandør beskrive sin løsning 2020 PAVA Bilag 2 *Leverandørens kravspesifikasjon Krav ved ekstern drift*, i tillegg til dette bilaget..

3.2. Løsning tjeneste- og driftskvalitet

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 pris-element	Leverandøren svarer i Bilag
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	Bilag
1	<p>Oppdatering av løsningen Leverandøren bes beskrive prosess for oppdatering av løsningen fra en versjon til en annen, inkludert involvering av Kunden.</p> <p>I beskrivelsen bør det for evaluering komme frem:</p> <p>Graden av automatiske tester med tilgjengelige testrapporter for Kunden</p>	B			G	Bilag 6

	<p>Tilrettelagte og effektive rutiner og verktøy for Kundens involvering i utrulling av den nye versjonen</p> <p>Om driften for mulighet for styrt utrulling av ny funksjonalitet til deler/grupper av brukerne (funksjonalitetsbrytere)</p> <p>Om løsningen tar hensyn til at Oppdragsgiver består av ulike kommuner med et spekter andre løsninger som denne løsningen integreres mot</p> <p>Om alle lokaliteter som omfattes av avtalen vil ha tilgang til den samme oppdaterte versjonen av løsningen i hele avtaleperioden</p> <p>Om oppdatering avtales og avklares med Kunden slik at sårbare tidsperioder unngås</p> <p>Beskrivelsen av kravet begrenses til 2 sider</p>					
2	<p>Innebygget personvern</p> <p>Personopplysningsloven stiller krav til innebygd personvern i slike løsninger. Beskriv kort hvordan dette er ivaretatt i tilbudt løsning.</p>	B			G	Bilag 6

4. Krav til Tjenestestyring

4.1. Overordnede bestemmelser Tjenestestyring

Kra v 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 priselemen t	Leverandør en svarer i Bilag
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	Bilag
1	<p>Samhandlingsplan</p> <p>Leverandøren etablerer en samhandlingsplan som dekker hensiktsmessige samhandlingsprosesser og rutiner i grensesnittet mellom Kunden og Leverandøren.</p> <p>Samhandlingsplanen beskriver hvordan samhandlingen med Kunden og Kundens andre leverandører gjennomføres i avtaleperioden, herunder:</p> <p>Regelmessighet i kontakt der status og forslag kan behandles</p>	M			G	

2020 PAVA SSA-V Bilag 1 Administrative bestemmelser

	<p>Prosessenes rammer Roller i prosessene</p> <p>Leverandøren forplikter seg til å stille kvalifiserte ressurser i alle roller i samhandlingsprosessene med Kunden. En ressurs kan ivareta flere roller.</p> <p>Endelig samhandlingsplan ferdigstilles i samarbeid med Kunden</p>					
2	<p>Leverandørens samhandlingsbehov Leverandøren beskriver hvordan Leverandøren identifiserer sine behov for samhandling med Kunden og Kundens andre tjenesteleverandører for oppfyllelse av Kundens totale tjenesteleveranse</p>	B			G	Bilag 6
3	<p>Kontinuerlig forbedringsarbeid Leverandøren er ansvarlig for å utarbeide, vedlikeholde og etterleve alle sine rutiner og felles retningslinjer samt å dokumentere dette overfor Kunden</p>	M			G	
4	<p>Risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS) Leverandøren skal minst årlig og ved vesentlige endringer gjennomføre ROS knyttet til alt som omfatter leveransen. Dersom leveransen inkluderer bruk av underleverandører skal deres leveranser også inkluderes, eller egen ROS skal være gjennomført</p> <p>ROS skal som minimum identifisere kritiske aktiva, trusler og sårbarheter og resultere i en formell dokumentert risikoanalyse</p> <p>ROS, eller resultater fra denne, skal gjøres tilgjengelig for Kunden. Hvis analysen avdekker forhold Kunden er ansvarlig for skal det tydelig fremgå hva Kunden selv må utbedre for å etablere forsvarlig sikkerhetsnivå ved bruk av Løsningen</p> <p>Leverandøren skal delta med relevant kompetanse i Kundens ROS av Kundens totale tjenesteleveranse</p>	M			G	
5	<p>Opptreden Leverandøren skal i all kontakt med Kunden og brukerne av løsningen opptre med et forståelig, ikke-teknisk språk, høy serviceinnstilling og respekt</p>	M			G	
6	<p>Språk</p>	M			G	

2020 PAVA SSA-V Bilag 1 Administrative bestemmelser

	Norsk språk skal fortrinnsvis benyttes i samhandling mellom Kunde og Leverandør. Svensk, dansk og engelsk kan også benyttes					
7	Bruksanvisning Leverandøren skal utarbeide og vedlikeholde veiledere/bruksanvisninger/ brukerdokumentasjon som overleveres Kunden for godkjenning	M			G	
8	Etterlevelse av retningslinjer Leverandøren skal følge de retningslinjer og rutiner for kommunikasjon og informasjon som er utarbeidet i samarbeid med Kunden og/eller Kundens andre tjenesteleverandører	M			G	
9	Samhandlingsverktøy Samhandlingsverktøyet skal benyttes til dokumentasjon som for eksempel rutiner, statistikker, rapporter, drifts- og systemdokumentasjon Kunden bruker Google som samhandlingsverktøy. Leverandøren har selv ansvar for egne lisenser	M			G	
10	Oppdatert status for saksbehandling Kunden benytter ServiceNow som saksbehandlingssystem for IT-brukerhjelp Leverandøren beskriver hvordan Kundens IT-brukerhjelp holdes oppdatert om status for saksgang knyttet til løsningen, herunder: Mottak, registrering, kategorisering og oppfølging av henvendelser og hendelser Direkte løsning av enkle feil Tildeling av ansvar for feilretting Passord Bruk av løsningens utstyr og applikasjoner og disses fungering opp mot Kundens andre løsninger Informasjon om endringer og avvik Status bestillinger	B			G	Bilag 6
11	Rapportering Leverandøren beskriver rapportering og statistikk for saksbehandling knyttet til løsningen. Endelig struktur og form defineres i etableringsprosjektet	B			G	Bilag 6

4.2. Avtaleforvaltning

Proessen beskriver hvordan avtalen forvaltes.

Kra v 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 priselemen t	Leverandør en svarer i Bilag
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Proaktiv drift Leverandøren skal gjennom proaktiv drift sørge for at Kunden blir kjent med nødvendige endringer og/eller oppgraderinger som påvirker løsningens sikkerhet og stabilitet	M			G	
2	Endringsanmodninger Kunden ønsker å benytte sitt KAV-system for den formelle delen av endringsanmodninger og behandling/godkjenning av disse. Om Leverandøren ønsker å avvike fra dette beskriver Leverandøren sine prosesser for å håndtere endringsanmodninger i avtalen, herunder: Mottak, registrering og kategorisering av endringsanmodninger Forvaltning av oversikt over alle endringsanmodninger, og oppdatert status for hver endringsanmodning Utarbeiding av endringsoverslag som inneholder en oversikt over risikoelementer, sannsynligheter, konsekvenser og tiltak Endelige retningslinjer utarbeides i samarbeid med Kunden	B			G	Bilag 6
3	Faktura og betaling Leverandør må ha rutiner for økonomiske sider av avtalen, herunder: <ul style="list-style-type: none"> • Bruk av standardformatet Elektronisk handelsformat (EHF) • Sikre korrekt og spesifisert grunnlag til periodisk faktura (månedsfaktura) og faktura for enkeltbestillinger • Korrekt merking av faktura Endelige retningslinjer utarbeides i samarbeid med Kunden	M			G	
4	Tjenestnivå og standardiserte kompensasjoner Leverandøren skal ha ansvar for håndtering av brudd på tjenestnivå og standardiserte kompensasjoner knyttet til tjenesteleveransene	M			G	

5	E-handel Leverandøren skal i løpet av avtaleperioden ta i bruk e-handel, herunder: <ul style="list-style-type: none"> • Ta i bruk Kundens e-handelsløsning • Prosess for godkjenning av produkter i e-handelsløsningen • Vedlikeholde katalogen som viser bestillbare produkter og tjenester i Kundens e-handelssystem Endelige retningslinjer utarbeides i samarbeid med Kunden	M			G	
6	Tjenesteleveranse Leverandører beskriver sine prosesser for å følge opp tjenesteleveransen, herunder: <ul style="list-style-type: none"> • rapportere på leveranse og tjenester • periodisk og akkumulert utvikling Endelig innhold og utforming avklares i etableringsprosjektet	B			G	Bilag 6
7	Kontinuitets-, katastrofe- og beredskapsplaner Leverandøren skal delta i Kundens risikovurdering for håndtering av beredskapshendelser	M			B	

4.3. Informasjonssikkerhet

Proessen beskriver hvordan sikring av konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet til Kundens eiendeler, informasjon, data og IKT-tjenester skal styres.

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 prislelement	Leverandøren svarer i Bilag
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Styringssystem for informasjonssikkerhet Leverandøren bekrefter at man har eller eventuelt oppretter et styringssystem for informasjonssikkerhet basert på ISO/IEC 27001 eller tilsvarende anerkjent standard for informasjonssikkerhet. For kravet og Leverandørens redegjørelse gjelder:	M (beskrives)			G	Bilag 6

	<p>Styringssystemet skal dekke alle organisasjonsenheter, og fysiske lokasjoner, systemer og tjenester som inngår i leveranseprosessen, og skal sertifiseres eller godkjennes av uavhengig tredjepart.</p> <p>Det skal fremgå av styringssystemet for informasjonssikkerhet hvordan sikkerhets- og prosesskrav i lov og forskrift om behandling av personopplysninger og annet relevant regelverk, jf. kap 4.3 krav 14 Eksterne rettslige krav, tilfredsstilles</p> <p>Leverandøren skal ha et aktivt forhold til endringer i regulative forhold, og tilpasse tjenesten til endringer i lov og forskrift som berører Kunden</p> <p>Leverandøren skal sikre forsvarlig kontroll med underleverandører, som public cloud leverandører</p> <p>Leverandøren skal gjøre sertifiseringer og revisjonsrapporter, inkludert rapporter fra underleverandører, tilgjengelig på forespørsel for gjennomgang av Kunden</p> <p>Leverandøren skal ha dokumentasjon som tilfredsstillende kravene til god sikkerhetspraksis, i henhold til anerkjente standarder for styringssystem for informasjonssikkerhet</p> <p>Beskrivelsen av kravet begrenses til 2 sider</p>					
2	<p>Observasjon av driftsoppgaver</p> <p>Leverandøren skal gi Kunden mulighet til å observere at Leverandøren utfører driftsoppgaver under avtalen</p> <p>Hensikten er at Kunden skal få mer inngående teknisk kunnskap om sin egen løsning</p>	M			B	
3	<p>Etterlevelse av sikkerhetskrav</p> <p>Leverandøren skal dokumentere sin etterlevelse av sikkerhetskravene i avtalen gjennom intern revisjon. Revisjonen skal minimum skje årlig og ved signifikante endringer av sikkerhetsregimet, og dekke tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak</p> <p>Leverandøren skal tilgjengeliggjøre avvik som avdekkes ved intern eller eksternt revisjon for Kunden uten ugrunnet opphold. Avvik skal tilgjengeliggjøres for Kunden også om dette</p>	M			G	

	berører forhold knyttet til felles infrastruktur som berører andre kunder					
4	<p>Personellsikkerhet Leverandøren bes beskrive sitt regime for personellsikkerhet, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bakgrunnssjekk av ansatte • taushetsklæring av ansatte, underleverandør og tredjepart • opplæring i informasjonssikkerhet og rapportering av sikkerhetsrelaterte hendelser 	B			G	Bilag 6
5	<p>Tilgang til dokumentasjon Leverandøren skal sikre at dokumentasjon, planer m.v. knyttet til driftstjenesten ikke er tilgjengelig for personell uten tjenstlig behov</p>	M			G	
6	<p>Sikkerhetstiltak Leverandøren skal iverksette egnede tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak for å kunne håndtere de opplysninger Kunden har beskrevet at tjenesten skal behandle</p> <p>Tiltakene skal gi et sikkerhetsnivå som står i forhold til risikoen for Kunden og som følger etablert beste praksis på området</p>	M			G	
7	<p>Bistand ved tilsyn Leverandøren skal bistå med relevant kompetanse ved tilsyn fra offentlige tilsynsmyndigheter</p>	M			B	
8	<p>Bistand ved etterforskning Leverandøren skal bistå etterforskende myndighet, når Kunden som databehandleransvarlig beslutter at dette er i tråd med de lover og forskriftsmessige føringer Kunden opererer under</p>	M			B	
9	<p>Sikkerhetspolicy Leverandøren skal på forespørsel legge frem sin sikkerhetspolicy for Kunden og umiddelbart informere Kunden om vedtatte endringer i sikkerhetspolicyen</p> <p>Leverandørens sikkerhetspolicy skal omfatte hele verdikjeden for tjenesteleveransen for Kunden</p>	M			G	
10	Driftstjenester levert fra Leverandørens kontorlokaler	B			G	Bilag 6

	<p>Når driftstjenester leveres fra Leverandørens kontorlokaler, bør leverandøren implementere fysiske sikringstiltak som sikrer mot fysisk inntrengning, skade på eller tap av utstyr og informasjon, og at kun Leverandørens autoriserte personale har tilgang til Driftstjenesten.</p> <p>Leverandøren bes beskrive:</p> <ul style="list-style-type: none"> • System for adgangskontroll til slike lokaler • System for å registrere besøkende • Sikkerhetstiltak som sikrer slike lokaler utenfor kontortid 					
11	<p>Eksterne rettslige krav</p> <p>Leverandøren skal sørge for at Driftstjenesten leveres løpende i samsvar med til enhver tid gjeldende relevant lovverk og standarder, per i dag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommuneleien med tilhørende forskrifter • Offentleglova med tilhørende forskrift • Forvaltningsloven med tilhørende forskrift • eSignaturloven • eForvaltningsforskriften • Personopplysningsloven med tilhørende forskrift • EUs General Data Protection Regulation (GDPR) (Regulation (EU) 2016/679) (gjeldende fra ikrafttredelse) • Forskrift om kommunal beredskapsplikt • EU-direktivet om sikkerhet i nettverk og informasjonssystemer (Directive (EU) 2016/1148)(gjeldende fra ikrafttredelse) • Sikkerhetsloven med tilhørende forskrift • Arkivlova med tilhørende forskrifter • sektorspesifikk lovgivning (Norm for informasjonssikkerhet i helse og omsorgstjenesten) 	M			G	

4.4. Endringshåndtering

Kunden har etablert en prosess for håndtering av endringer, se *2020 PAVA SSA-V Bilag 3 Beskrivelse av miljøet løsningen skal driftes i*. Leverandøren har ansvar for melde endringer relatert til avtalen til Kundens endringsråd. Prosessen har til hensikt å kontrollere endringers livssyklus slik at endringen gjennomføres uten at

IKT-tjenesten avbrytes. Prosessen omfatter alle endringer initiert av Kunden eller av Leverandøren, herunder også endringer på prosesser og organisasjonsendringer.

Kra v 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 priselemen t	Leverandør en svarer i Bilag
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	Bilag
1	<p>Leverandørens prosess vedr. endringer Kundens prosess for endringshåndtering er beskrevet i SSA-V Bilag 3 Beskrivelse av Kundens Pasientvarsling</p> <p>Leverandøren beskriver hvordan endringer planlegges, meldes og gjennomføres, herunder identifisere, styre og kontrollere risiko</p>	B			G	Bilag 6
2	<p>Samhandling vedr. endringer Alle endringer skal godkjennes av Kunden</p> <p>Når Leverandøren selv melder endringer, skal Leverandøren stille med relevant ressurs og legge frem nødvendig dokumentasjon til Kundens endringsråd</p> <p>Leverandøren skal utarbeide varsel og informasjon knyttet til endringer som sendes Kunden/Kundens IT Brukerhjelp for godkjenning før dette gjøres tilgjengelig for brukerne</p>	M			G	
3	<p>Underlag ved endringer Leverandøren skal gi Kundens IT Brukerhjelp underlag til introduksjon, veiledning og brukerstøtte ved gjennomføring av planlagte endringer</p>	M			G	
4	<p>Endringskalender Leverandøren har ansvar for å utarbeide, vedlikeholde og forvalte endringskalender med et årshjul for faste endringer og perioder med endringsbegrensninger, med perspektiv på et år av gangen i samhandling med Kunden</p>	B			G	Bilag 6

4.5. Tjeneste- og konfigurasjonsstyring

Tjeneste- og konfigurasjonsstyring sikrer at alle eiendeler som er nødvendige for å levere en tjeneste er underlagt kontroll, og at nøyaktig og pålitelig informasjon om disse er tilgjengelig når og hvor det er nødvendig. Informasjonen omfatter detaljer for hvordan eiendelene er konfigurert, og avhengighetene mellom disse.

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 en svarer i Bilag
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Oversikt over komponenter og deres konfigurasjon Leverandøren beskriver hvordan Leverandøren holder løpende og historisk oversikt over komponenter og deres konfigurasjon for den enkelte leveranse	B			G	Bilag 6
2	Komponenters avhengighet og kritikalitet Leverandøren skal identifisere hvilke utstyr/komponenter og relasjoner og avhengigheter som skal registreres, i samarbeid med Kunden Registreringen må vise komponenters kritikalitet	M			G	
3	Automatisk detektering av komponenter Leverandør beskriver hvordan løsningen skal detektere komponenter automatisk for å sikre riktig informasjon	B			G	Bilag 6
4	Rapporter Leverandør beskriver muligheten for å ta ut rapporter over registrerte komponenter, konfigurasjonsenheter, relasjoner og deres endringslogger og historikk	B			G	Bilag 6
5	Kontrollgrunnlag Hvis faktura avhenger av antall komponenter skal Leverandøren utarbeide rapporter som underlag for kontroll av faktura	B			G	Bilag 6
6	Konfigurasjonsrevisjon Leverandøren beskriver hyppighet og fremgangsmåte på sine konfigurasjonsrevisjoner, og hvordan unntak og avvik meldes Kunden	B			G	Bilag 6

4.6. Administrasjon av lisenser og lisensregnskap

Kra v 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 priselemen t	Leverandør en svarer i Bilag
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Lovlig og riktig lisensiering Leverandøren har ansvar for at Kunden er lovlig og riktig lisensiert til enhver tid innenfor tjenestoområde Kravet innebærer økonomisk ansvar ved feil-lisensiering	M			G	
2	Lisensenes livssyklus Leverandøren har ansvaret for å etablere og forvalte en prosess som håndterer livssyklusen for lisenser Leverandøren er ansvarlig for Leverandør beskriver hvordan dette løses	B			G	Bilag 6
3	Oversikt over lisensiert utstyr og programvare Leverandøren skal synliggjøre overfor Kunden hvilke utstyr og programvare som eies/leies av Kunden det er knyttet lisenser til	M			G	
4	Lisenskostnader og lisensregnskap Leverandøren skal synliggjøre lisenskostnadene og føre lisensregnskap på utstyr og programvare som eies/leies av Kunden og som administreres på vegne av Kunden	B			G	Bilag 6
5	Kalender for lisensregnskap Leverandøren skal tilgjengeliggjøre kalender for lisensregnskap der kunden er direkte ansvarlig for lisenser, og varsle Kunden ved blant annet endring av lisensmodell, utløp av lisensperiode og endring i behov	B			G	Bilag 6
6	Automatisk detektering av software For løsninger levert på Kundens servere skal Leverandøren sørge for å installere Kundens Software Asset Management klient som støtter Snow for detektering av installert programvare på all maskinvare som benyttes i produksjonen mot Kunde	B			G	Bilag 6
7	Grunnlag for lisenstelling	M			G	

	Leverandøren skal avgi informasjon til Kundens tjenesteleverandører som gir underlag til lisenstilling					
8	Ansvar ved avvik vedr. lisenser Leverandøren har ansvar for å fjerne tilganger og programvareinstallasjoner når avvik avdekkes, eksempelvis applikasjoner som benyttes uten gyldig lisens. Utføres etter godkjenning fra Kunden	M			G	
9	Lisensrevisjon Leverandøren skal legge til rette for og avgi informasjon ved gjennomføring av lisensrevisjon	M			G	
10	Lisens-konsekvenser Leverandøren har ansvar for synliggjøring av lisens-konsekvenser ved endringer i Kundens infrastruktur	M			G	

4.7. Testing

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	Leverandøren svarer i Bilag
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Rutiner for test- og kvalitetssikring Leverandøren bes beskrive sine rutiner og verktøy for test- og kvalitetssikring av ny eller endret konfigurasjonsenhet, tjenester eller annen leveranse	B			G	Bilag 6
2	Akseptansetest Leverandøren beskriver hvordan Leverandøren vurderer behov for Kundens akseptansetest og planlegger, koordinerer og dokumenterer akseptansetest i samhandling med Kunden	B			G	Bilag 6
3	Gjenbruk av tester Leverandøren skal dokumentere alle tester slik at disse gjenbrukes hver gang løsningen eller tjenesten endres	M			G	

4.8. Kunnskapsoverføring

Kra v 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 priselemen t	Leverandør en svarer i Bilag
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	Bilag
1	<p>Kunnskapsoverføring Leverandøren beskriver hvordan Leverandøren samler og dokumenterer kunnskap på en strukturert måte slik at kunnskapen kan lagres og deles med Kunden. Hensikten er at Kunden skal settes i stand til å utføre sine oppgaver i henhold til det tilbudte driftskonseptet</p> <p>Hvilken informasjon som avgis avklares i samhandling med Kunden</p>	B			G	Bilag 6

4.9. Driftsovervåking og hendelseshåndtering

Kra v 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 priselemen t	Leverandør en svarer i Bilag
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	Bilag
1	<p>Driftsovervåking og hendelseshåndtering Leverandøren skal beskrive hvordan driftsovervåking og hendelseshåndtering utøves i henhold til det tilbudte driftskonseptet</p>	B			G	Bilag 6
2	<p>Oppsett og herding Hvis driftsovervåking og hendelseshåndtering skal utføres av kunden i henhold til det tilbudte driftskonseptet, beskriver Leverandøren hvordan de bistår med oppsett av overvåking og herding av hendelseshåndtering</p>	B			G	Bilag 6

4.10. Feilhåndtering (Incident Management)

Det primære målet med feilhåndteringen er å gjenopprette tilgangen til IKT-tjenester for brukerne så raskt som mulig.

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 en svarer i Bilag
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	Bilag
1	<p>Feilhåndtering Gitt de aktørene/funksjonene som er beskrevet i 2020 PAVA SSA-V Bilag 3 Beskrivelse av miljøet løsningen skal driftes i beskriver Leverandøren hvordan feilhåndtering skal ivaretas mellom aktørene og på forskjellige tider på døgnet (dag/kveld/natt/helg). Leverandøren angir antatt omfang på de oppgavene som legges til Kunden.</p> <p>Leverandøren angir hvilke av oppgavene som legges til Leverandøren som inngår i Grunnpris og hvilke oppgaver som er betalbare tjenester i tilbudet</p>	B			G	Bilag 6
2	<p>Tilgang til informasjon Leverandøren skal gi tilgang til informasjon om hendelser for Kundens Service Desk, slik som saksnummer, forventet løsnings tid, tiltak og status gjennom livsløpet. Kundens Service Desk skal informeres umiddelbart etter at saken er løst</p>	M			G	
3	<p>Dokumentering av hendelser Leverandøren skal definere, kategorisere og prioritere hendelser i sitt støtteverktøy for feilhåndtering</p>	M			G	
4	<p>Årsak og løsning Leverandøren skal registrere årsak og løsning på hendelsen og lukke hendelsen</p>	M			G	
5	<p>Kjente feil og workarounds Leverandøren skal dokumentere kjente feil og workarounds og informere Kundens Service Desk om løsning av disse</p>	M			G	
6	<p>Rapport av alvorlige hendelser Leverandøren skal på forespørsel gi Kunden tilgang til rapporter av alvorlige hendelser (Major Incident) på Kundens</p>	M			G	

	<p>samhandlingsportal. Rapporten skal inneholde påvirkningsgrad, tidsforløp, årsak og tiltak. Videre skal rapportene inneholde en risikoanalyse og forslag til forbedringstiltak</p>					
7	<p>Oversikt over alvorlige hendelser Leverandøren skal gi Kunden tilgang til oversikt over behandlede alvorlige hendelser (Major Incidents). Oversikten skal minst inneholde tidspunkt for når hendelsen oppsto, klassifisering av hendelsen i forhold til risiko, behandlingsløp, årsak og forslag til tiltak</p>	B			G	Bilag 6
8	<p>Varsling om hendelser Leverandøren beskriver sin løsning for å varsle Kunden ved hendelser (Incidents) og alvorlige hendelser (Major Incidents) som berører Kundens brukere. Retningslinjer utarbeides i samarbeid med Kunden</p>	B			G	Bilag 6
9	<p>Samhandling om forbedring Leverandøren skal samhandle med Kundens Service Desk i forbedringsarbeid knyttet til håndtering av Incidenter</p>	M			G	
10	<p>Samhandling der flere aktører er involvert Leverandøren beskriver hvordan samhandling foregår der det er flere aktører involvert i en hendelse (incident)</p>	B			B/G	Bilag 6
11	<p>Hendelser med behov for 3.parts bistand Leverandøren beskriver hvordan hendelser (incidents) hvor Leverandøren selv ikke har løsningen håndteres, eksempelvis feil i programvare levert av underleverandør. Herunder beskrives hvilke avtaler Leverandør har med underleverandør angående feilretting</p>	B			G	Bilag 6

4.11. Forespørsel / bestilling av tjenester

Prosessen beskriver hvordan alle tjenesteforespørsler styres gjennom sin livssyklus.

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N/T om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i	Type priselement	Leverandør en svarer i Bilag
----------	---------------------	-----------	--	--	------------------	------------------------------

				Vedlegg		
				Forbehold		
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Håndtering av bestillinger Leverandøren skal beskrive hvordan bestillinger behandles, spesielt med tanke på samhandlingen mellom Leverandør og Kunde og hvordan bestillinger blir rapportert (leveringstid, omfang og kostnader av bestillinger)	B			G	Bilag 6

4.12. Håndtering av gjentakende feil (problem)

Proessen beskriver hvordan alle aktiviteter for en gjentakende feil skal styres. Proessen sitt primære mål er å forhindre hendelser i å gjenoppstå samt å minimere konsekvensene av hendelser som ikke kan forhindres.

Kra v Nr.	Beskrivelse av krav	Kra v- kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N/T om kravet oppfylles	Har	Type priselemen t	Leverandør en svarer i Bilag
				Leverandør forbehold til kravet		
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Håndtering av gjentakende feil Leverandøren beskriver hvordan gjentakende feil håndteres	B		Beskrives i Vedlegg Forbehold	G	Bilag 6
2	Kundens anledning til å definere feil som gjentakende Kunden og Kundens Service Desk skal ha mulighet til å definere at hendelser opprettes som gjentakende feil (Problemsaker)	M			G	
3	Løpende informasjon om håndtering av gjentakende feil Leverandøren skal gi Kunden tilgang til informasjon under hele livssyklusen for gjentakende feil, slik som saksnummer, forventet løsningsstid og status og informere Kunden straks den gjentakende feilen er løst	B			G	Bilag 6

4.13. Access Management

Proessen beskriver hvordan Leverandørens brukere får tilgang til IKT-tjenester, data eller andre ressurser. Tilgangsstyring bidrar til å beskytte konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet.

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	Leverandøren svarer i Bilag
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal beskrive hvordan prosessen utøves, spesielt med tanke på samhandlingen mellom Leverandør og Kunde	B			G	Bilag 6

4.14. Kontinuerlig forbedring

Hensikten med kontinuerlig forbedring er å sørge for at tjenestenes verdi for Kunden og brukeren forblir like høy eller bedre gjennom hele levetiden til tjenesten.

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	Leverandøren svarer i Bilag
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Rutiner for kontinuerlig forbedring Leverandøren beskriver sine rutiner for kontinuerlig forbedring, så som utvikling og kontinuerlig forbedring av alle leveranser/tjenester/prosesser i avtalen, i tråd med endringer i Kundens behov, organisering, funksjonalitet, ytre forhold og lignende for å bidra til at Kundens virksomhets mål blir understøttet	B			G	Bilag 6
2	Ende-til-ende måling Leverandøren skal i samhandling med Kundens andre tjenesteleverandører synliggjøre en fullstendig ende-til-ende måling når Kunden etterspør dette	B			B/G	Bilag 6

4.15. Leverandørens Service Desk

Kra v Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N/T om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i	Type priselement	Leverandøren svarer i Bilag
-----------	---------------------	-----------	--	--	------------------	-----------------------------

				Vedlegg Forbehold		
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandørens Service Desk Leverandøren skal beskrive hvordan funksjonen utøves, spesielt med tanke på samhandlingen mellom Leverandør og Kunde	B			G	Bilag 6
2	Leverandørens kontaktpunkt Leverandøren beskriver sitt kontaktpunkt for henvendelser fra Kunden, Kundens Service Desk og Kundens andre tjenesteleverandører	B			G	Bilag 6
3	Informasjonsflyt til Kundens Service Desk Leverandøren beskriver hvordan de samhandler med og informerer Kundens Service Desk slik at Kundens Service Desk har nødvendig informasjon og underlag for å kunne levere IKT-tjenestene	B			G	Bilag 6

4.16. Arkitektur

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 en svarer i Bilag
						(M,B)
1	Leverandøren skal levere IKT-tjenester, løsninger og produkter som er i tråd med Kundens til enhver tid gjeldende styringsdokumenter innen IKT-området slik som IT-strategi og arkitekturdokumenter	M			G	
2	Leverandøren skal bidra til realisering av Kundens mål bilde for hovedarkitektur gjennom hele avtaleperioden	B			G	Bilag 6
3	Leverandøren skal stille i arkitekturråd/-forum sammen med Kundens andre leverandører på forespørsel	M			B	
4	Leverandøren skal på forespørsel fra Kunden bidra med løsningsforslag i aktuelle prosjekter slik at Kunden får realisert sitt arkitekturmålbilde. Dette gjelder også for prosjekter som Leverandøren selv ikke har ansvar for.	B			B	Bilag 6

4.17. Dokumentasjon av tjenester/løsninger

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 en svarer i Bilag
						(M,B)
1	Brukerveiledning Brukerveiledninger skal foreligge på norsk og være tilgjengelig elektronisk	B			G	Bilag 6
3	Eiendomsrett til dokumentasjon utviklet for Kunden All dokumentasjon som utarbeides for Kunden og som er knyttet til leveransen er Kundens eiendom	M			G	
4	Versjoner Det skal ikke tas i bruk andre versjoner av produkter/løsninger/applikasjoner enn det som er dokumentert. Ved endringer i løsningen eller tjenestene skal dokumentasjonen oppdateres, og endringer anses ikke som gjennomført eller godkjent før aktuell dokumentasjon er oppdatert.	M			G	
5	Leverandøren skal dokumentere alle tjenester, løsninger og applikasjoner. Dokumentasjonen skal gi en komplett oversikt over systemet og sammenheng mellom tjenestene i systemet, driftsprosedyrer og driftsrutiner som skal gjennomføres for å sikre en løsning med avtalt tjenestenivå. Dokumentasjonen skal minst inneholde så fremt relevant: <ul style="list-style-type: none"> • Arkitekturskisser,/løsningsskisse, versjoner/moduler • Hardware/teknisk infrastruktur • Kundespesifikk konfigurasjon og installasjonsdokumentasjon • Avhengigheter, som nettverksåpninger, databaser, system/servicekontoer, rettigheter og autentiseringsmekanismer, lisenser/nøkler, sertifikater, samt avhengigheter mot infrastrukturkomponenter • Batch- og produksjonsjobber • Integrasjonsgrensesnitt som beskriver hva de gjør og hvilke grensesnitt de tilbyr 	M			G	

	<ul style="list-style-type: none"> • løsninger og rutiner for patching, backup, logging og monitorering • brukerhåndtering • testrutiner og testmiljø • kontaktpersoner og ressurser • rutiner for disaster recovery/gjenoppretting • standard driftsoppgaver • servicevindu • kjente feil 					
6	<p>Leverandøren har ansvar for endringsdokumentasjon. Her skal det dokumenteres hvilke endringer som er utført. Dette kan være både maskinvareendringer og programvareendringer. Det skal dokumenteres både endringer på programvare og endringer på systemet som er levert.</p> <p>Endringsdokumentasjonen skal inneholde tid, hvem som utførte endringen og en beskrivelse av eventuelle problemer rundt endringen. Alle uregelmessigheter skal dokumenteres og det skal angis hvilke tiltak som ble iverksatt for å løse disse.</p>	M			G	
7	<p>Eiendomsrett til kildekode mv. Alle rettigheter til kildekode, konfigurasjonsbeskrivelser og script utviklet for driftstjenesten spesifikt mot Kunden tilfaller Kunden</p>	M			G	

4.18. Leverandørens ressurser, kompetanse og personellsikkerhet – Driftsfase

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/T)	(J/N)	G/B	Bilag
1	<p>Bemanning av nøkkelpersonell Leverandøren skal bemanne roller i SSA-V Bilag 6 Vedlegg 1 Administrative bestemmelser - Nøkkelfressurser Drift og Forvaltning. Disse personene er definert som nøkkelpersonell i denne avtalen. Som et minimum skal det angis en merkantil og en teknisk ansvarlig ressurs for leveransen. Kunden ber Leverandøren tilføye eventuelle ytterligere nøkkelpersoner som Leverandøren anser viktige for leveransen</p>	B			G	Bilag 6 Vedlegg 1

	Samme person kan inneha flere roller					
2	Oppdatert oversikt over rollers bemanning Leverandøren skal til enhver tid oppdatere oversikt over bemanning av roller i gjeldende samhandlingsportal	M			G	
3	Intern kunnskapsoverføring Leverandøren skal sikre videreføring av kunnskap og kompetanse ved endring av bemanning hos leverandøren slik at kvaliteten ikke forringes	M			G	
4	Kjennskap til drifts- og sikkerhetsrutiner Drift- og sikkerhetsrutinene skal være kjent for alt personell som utfører arbeid i forbindelse med avtalen	M			G	
5	Innhenting av taushetsklæring Leverandøren skal innhente taushetsklæring fra ansatte, underleverandører og tredjeparter som handler på vegne av Leverandøren	M			G	
6	Politiattest For personell som administrerer sikkerhetssystemer eller har utvidede tilganger til Kundens nettverk, data og lagringsområder, kan Kunden kreve at det innhentes politiattest, jfr. politiregisterforskriften §34-9. Ved funn skal Leverandøren kunne tilby annet personell	M			G	
7	Intern opplæring i informasjonssikkerhet Leverandøren skal gjennomføre regelmessig opplæring i informasjonssikkerhet for alt personell - både for eget, samarbeidende og innleid personell som kan tilegne seg kunnskap eller utfører arbeid som følge av Leverandørens levering av tjenesten	M			G	

Krav nr 1 besvares i 2020 PAVA SSA-V Bilag 6 Vedlegg 1 Administrative bestemmelser - Nøkkellressurser Drift og Forvaltning

4.19. Leverandørens godkjente underleverandører

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-	Svarkode	Har	Type	Leverandør
		kode	Leverandør	Leverandør		
			skal svare	forbehold til	priselement	skal
			J/N/T om	kravet		beskrive sin
			kravet	Beskrives i		oppfyllelse
			oppfylles	Vedlegg		av kravet i
				Forbehold		
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	Bilag

1	Avtale med underleverandør Leverandøren skal inngå avtaler med samtlige underleverandører Leverandøren vil benytte for leveranser til denne avtalen. Kunden skal få nødvendig innsyn i avtalene. Leverandøren skal fylle ut <i>PAVA NYE SSA-V Bilag 6 Vedlegg 2 Leverandørens godkjente underleverandører</i>	M			G	Bilag 6 Vedlegg 2
---	---	---	--	--	---	----------------------

Krav nr 1 Avtale med underleverandør Besvares i 2020 PAVA SSA-V Bilag 6 Vedlegg 2

4.20. Samhandling med Kundens andre tjenesteleverandører

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	Leverandøren svarer i Bilag
						(M,B)
1	Samhandling med Kundens tjenesteleverandører Leverandøren plikter å samhandle med Kundens tjenesteleverandører for at Leverandøren skal kunne levere sine tjenester, og for at Kundens tjenesteleverandører skal kunne levere sine tjenester ved endringer eller hendelser	B			B	Bilag 6
2	Samhandlingsrutiner ved grensesnitt Leverandør skal utarbeide samhandlingsrutiner med Kundens andre tjenesteleverandører der det er grensesnitt	M			G	

4.21. Møter

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	Leverandøren svarer i Bilag
						(M,B)
1	Tjenesteleveransmøter Leverandøren skal samhandle med Kunden på taktisk nivå i tjenesteleveransmøter, se kap 2.2	M			G	
2	Driftsmøter	M			G	

	Leverandøren skal samhandle med Kunden på operativt nivå (driftsmøte), se kap 2.2					
3	Ansvar for møtereferat Leverandøren har ansvar for å skrive og tilgjengeliggjøre møtereferat som godkjennes av møtedeltakerne før avslutning av møtet	M			G	
4	Sikkerhetsmøter Leverandøren skal delta i Kundens sikkerhetsmøter når Kunden ber om det	M			B	

4.22. Miljø

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 en svarer i Bilag
						(M,B)
1	Miljøsertifisering Leverandøren beskriver hvilken miljøsertifisering produktene har	B			G	Bilag 6
2	Stråling Leverandøren skal levere utstyr som følger anbefalinger gitt av Norsk Kommunikasjonsmyndighet (NKOM) når det gjelder blant annet stråling	M			G	
3	Overflødig utstyr Leverandøren har ansvar for at overflødig utstyr slik som ledninger, svitsjer og strømforsyninger avhendes og behandles forsvarlig som elektronisk avfall eller benyttes til gjenbruk hvis Kunden krever det	M			G	
4	Kildesortering Leverandøren har ansvar for å ta hånd om og kildesortere all emballasje knyttet til levering av produkter som Leverandøren monterer/installerer hos Kunden	M			G	
5	Returordning EE-avfall Leverandør har ansvar for en returordning for EE-avfall som sikrer at EE-avfall mottas av godkjent mottaker registrert i EE-registeret i de tilfeller der Leverandøren demonterer/avhender utstyr for Kunden	M			G	

4.23. E-handelsløsning

Kunden har innført e-handel for alle sine enheter. E-handelssystemet er et verktøy for å effektivisere og rasjonalisere innkjøpsprosessen, og skape lojalitet til inngåtte rammeavtaler. Se kapittel 2.3 i Konkurransesgrunnlaget. Systemet gjør det mulig for Oppdragsgiver sine innkjøpere å finne riktig avtale på ett sted med et brukergrensesnitt. Systemet gjør det også mulig for Oppdragsgiver å matche faktura mot ordre og ordremottak. For Leverandør sikrer det at avtalen blir brukt. E-handelssystemet bruker den åpne PEPPOL- infrastrukturen (Pan-European Public Procurement OnLine). Katalog, ordre og fakturasystem som bruker PEPPOL skal fungere sammen med Oppdragsgivers system.

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 en svarer i Bilag
						(M,B)
1	Anskaffelse via e-handel Anskaffelser av produkter, som kan bestå av varer og tjenester, skal skje via Kundens til enhver tid gjeldende e-handelsløsning. Dette gjelder bestilling, ordrebekreftelse, fakturering og lignende	M			G	
2	Kundens leverandør av e-handelsløsning Leverandøren bes inngå avtale med Kundens leverandør av e-handelsløsning. Alle kostnader knyttet til avtalen, endringer på produkter, priser skal dekkes av Leverandøren	B			G	Bilag 6
3	Elektroniske produktkataloger Leverandøren beskriver hvordan Leverandøren sørger for at elektroniske produktkataloger i Kundens e-handelsløsning blir gjort tilgjengelig og holdes oppdatert i henhold til de avtalte frister	B			G	Bilag 6
4	Elektronisk samhandling Leverandøren må inngå avtale om elektronisk samhandling med Kunden (Samhandlingsavtale)	M			G	

4.24. Oppstartsmøte ved enhetsendringer

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N/T om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i	Type priselement	Leverandør en svarer i Bilag

				Vedlegg Forbehold		
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Oppstartsmøter Leverandøren skal ved behov delta og bidra i oppstartsmøter i forbindelse med fysiske enhetsendringer, dvs. flytting av lokasjon, nedleggelse, etablering av nye enheter og lokasjoner	B			B	Bilag 6

4.25. Håndtering av og bistand ved bestillinger

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 en svarer i Bilag
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Mottak av bestillinger Leverandøren skal motta bestillinger fra Kundens e-handelsløsning	M			G	
2	Råd til bestiller Leverandøren skal gi bestiller råd/veiledning om produkter og tjenester som tilbys. Der Kunden har retningslinjer for produktvalg skal Leverandøren formidle disse	M			G	
3	Tilbakemelding til bestiller Leverandøren skal gi tilbakemelding til bestiller. Med tilbakemelding menes for eksempel: Ordrebekreftelse som minst skal inneholde bekreftelse på mottatt bestilling, ordrenummer og forventet leveringstidspunkt, informasjon dersom det er forsinkelse i forhold til avtalt leveringstidspunkt og lignende	M			G	
4	Avklaringer med bestiller Leverandøren skal ta kontakt med bestiller for avklaring i de tilfeller der bestillingen er uklart	M			G	
5	Koordinering av leveranser Leverandøren skal koordinere leveransen med bestiller dersom det er flere bestillinger som naturlig hører sammen, slik at produkter leveres samlet der det er hensiktsmessig	M			G	
6	Mottak av fritestordre	M			G	

	Motta fritestordre som er godkjent av Kunden. Fritekstordre opprettes blant annet for produkter som ikke ligger i e-handelsløsningen og har lavt volum					
7	Retting av feil eller ufullstendig leveranse Ved feil eller ufullstendig leveranse er Leverandøren ansvarlig for å rette opp leveransen slik at den blir i henhold til bestilling	M			G	
9	Oversikt og tilgang til bestillinger og statistikk Leverandøren skal gi Kunden oversikt over og tilgang til alle bestillinger og statistikk	B			G	Bilag 6

4.26. Kvalitetssystem

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	Leverandøren svarer i Bilag
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	Bilag
1	Leverandøren skal på forespørsel gjøre tilgjengelig prosesser og rutiner fra sitt kvalitetssystem som berører Leverandørens utførelse av avtalen når Kunden ber om dette	M			G	