

SSA-D Bilag 1 Kundens kravspesifikasjon IKT drift KNSE

Dokumentet er en samling av krav til leverandører av IKT tjenester til Klagenemdsekretariatet (KNSE)

Innhold

1	Introduksjon	4
1.1	Formål/ hensikt med dokumentet	4
1.2	Omfang.....	4
	Overordnet aktørskisse	4
	Tjenester knyttet til drift og forvaltning (fastpris).....	5
	Tjenester knyttet til videreutvikling (timebasert)	5
1.3	Beskrivelse av Klagenemndssekretariatet (KNSE og Kunden).....	6
	Definisjon, akronym og forkortelse	6
2	Generell beskrivelse	7
2.1	Produkt perspektiv	7
2.2	Bruker karakteristikk	7
2.3	Forutsetninger og avhengigheter.....	7
3	Krav.....	8
3.1	Metode.....	8
3.1.1	Rammeverk for driftstjenesten.....	8
3.1.2	Prosess	8
3.1.3	Kvalitetsindikatorer.....	8
3.2	Brukerutstyr/ tjenester	8
3.2.1	Klienter.....	8
3.2.2	Mobil.....	9
3.2.3	Hjemmekontor	9
3.2.4	E-post	9
3.2.5	Printløsning	9
3.2.6	Backup/restore	9
3.2.7	Server drift	10
3.2.8	Brannmur drift	10
3.3	Utførelse/ytelse krav/ kompetanse	10
3.3.1	Oppbevaring av informasjon/materiell og dokumentasjon (ufravikelig krav).....	10
3.3.2	Teknisk kapasitet og teknisk kompetanse	10
3.3.3	Kompetanse	10
3.3.4	Konkret angivelse av driftstjenesten/tjenestekatalog.....	11
3.3.5	Rutiner for informasjonssikkerhet, beredskapsplan, internkontroll, mv.....	11
3.3.6	Innsyn fra virksomheten	12
3.3.7	Underleverandør.....	12
3.3.8	Rett til overføring av data ved opphør av avtalen (ufravikelig krav)	12

3.3.9	Konfidensialitet (ufravikelig krav)	12
3.3.10	Mislighold (ufravikelig krav).....	13
3.3.11	Miljø hensyn	13
Avtalens punkt 5.1 Leverandørens ansvar for sine ytelser.....		13

1 Introduksjon

Klagenemndssekretariatet (KNSE og Kunden) er et statlig organ som ble opprettet 1. april 2017. Organet betjener ulike klagenemnder og har en liten administrasjon.

Konkurransetilsynet (KT). KNSE har siden etableringen kjøpt IT-tjenester av Konkurransetilsynet (KT) og benyttet deres rammeavtaler for utstyr og drift. Det er nå besluttet at IKT tjenester til KNSE skal skilles ut fra KT. Denne forespørselen/ avtalen skal føre til at KNSE får dekket sine behov knyttet til IKT med egen IT infrastruktur/ sky løsninger og drift.

Totalt er det per dags dato 22 ansatte i KNSE. I tillegg har organet 65 nemndsmedlemmer i de respektive klagenemndene som organet betjener. F.eks. Klagenemnda for offentlige anskaffelser (KOFA), Konkurransklagenemnda, Medieklagenemnda, Stiftelsesklagenemnda, Lotterinemnda, Frivillighetsregisternemnda og Energiklagenemnda.

Nemdene har eksterne medlemmer som ikke er formelt ansatt i organet. Disse disponerer sitt eget IT utstyr og er ikke del av sekretariatet på permanent basis. Unntaket er Konkurransklagenemnda med 10 medlemmer som har tilgang til dagens løsning gjennom Citrix, med pc fra KNSE og som har epost adresse i domene.

1.1 Formål/ hensikt med dokumentet

Dette dokumentet beskriver krav til driftsleverandør og funksjonalitet på et overordnet nivå. Arbeidet med å skille ut KNSE infrastruktur er startet og dokumentet beskriver løsningen slik KNSE forventer at den vil være når driftsoppgaven blir overført. Oppgaver som evt. er utestående vil kunne bli overført til ny driftsansvarlig, som konsulenttjenester.

1.2 Omfang

Overordnet aktørskisse



Tjenester knyttet til drift og forvaltning (fastpris)

Leverandøren vil få rollen som KNSEs IT-avdeling. Dette innebærer at KNSE forventer at leverandøren sørger for stabil og sikker drift av infrastruktur og gir faglige råd knyttet til drift og videreutvikling, vedlikeholder AD og tilgang til eksterne, samt sikkerhetsløsninger for mobile brukere på alle plattformer.

Leverandør vil ha ansvar for å dokumentere alle saker som meldes/løses som del av oppdraget og rapportere på kvalitetsindikatorer som avtales.

Leverandøren vil også ha ansvar for at løsningen til enhver tid har oppdatert dokumentasjon og at relevante regulatoriske krav er ivarettatt. Lisensadministrasjon inngår som en del av dette.

Det forventes at leverandøren på eget initiativ tar opp saker som kan påvirke stabilitet og sikkerhet. Tiltak iverksettes av leverandør etter avklaring med leder for KNSE eller den som blir delegert ansvaret.

Driftsansvaret innebærer også ansvar for å anskaffe nytt ikt-utstyr til sluttbruker, inklusive programvare samt, konfigurering og oppgraderinger av dette. Anskaffelser godkjennes av KNSE.

Tjenester knyttet til videreutvikling (timebasert)

KNSE har begrenset tilgang til IT kompetanse internt. Det vil derfor være behov for rådgivningstjenester både knyttet til skytjenester, integrasjoner og brukerutstyr. Omfanget anslås til 40-60 timer p.a.

Listen under er eksempler på tjenester som kan være aktuelle og som KNSE forventer at Leverandøren kan bistå med.

- Råd om gode løsninger for brukere, veiledning om anskaffelse av pc'er og generelle IT løsninger
- Opplæring gjennom e-læring og veiledning på Teams og kurs ved behov
- Tilpasninger i forbindelse med Teams, SharePoint og andre relevante områder
- Feilsøking, nye datapunkt, lokal kabling etc. Jevnlige tilstedeværelse i lokalene er ikke nødvendig, men ved planlagte behov må Leverandør kunne stille fysisk. Det skal settes opp et par «låne pc'er» slik at feil på klienter ikke nødvendigvis krever umiddelbar håndtering
- Omkonfigurering av eksisterende nett, switch, wifi, LAN
- Konfigurering av scan/print løsning
- Prosjektbistand ved migrering av Public360 arkivløsning fra on-prem til sky-løsning evt. bistand ved anskaffelse av ny løsning
- Nødvendige tilpasninger på klient, MFA, passord manager for SSO til tjenester
- Endringer knyttet til tilgang til DFØ for regnskap og rapportering, løst med DFØ-ID for brukere, og Citrix løsning for regnskapsoppgaver
- Etablere sikker forvaltning av mobile klienter (Android og iOS)
- Endringer knyttet til skybasert kontorprogramvare som Word, Excel, PowerPoint el.l og integrasjon med framtidig løsning for arkiv
- Bistand med fysisk flytting av server fra KT til KNSE, herunder decommissioning når alle tjenester er flyttet

1.3 Beskrivelse av Klagenemndssekretariatet (KNSE og Kunden)

KNSE består av 4 administrative ansatte samt 18 jurister som arbeider med klagebehandling for de ulike klagenemndene. Totalt er det per dags dato 22 ansatte. I tillegg har organet 65 nemndsmedlemmer i de respektive klagenemndene som organet betjener. 55 av disse har i dag ikke tilgang til organet sitt nettverk eller e-post, men skal ha mulighet for å samarbeide i Teams. 10 nemd medlemmer har epost i KNSE domene.

Beskrivelse av det som skal driften framkommer i Bilag 3.

Definisjon, akronym og forkortelse

KT- Konkurransetilsynet

KNSE – Klagesentersekretariatet

DFØ – direktoratet for økonomistyring

O365- Office 365 /Microsoft 365

AD- Active Directory

WiFi – trådløs nett forbindelse

IoS- operativsystem for Apple produkter

SQL- database

OS- operativsystem

2 Generell beskrivelse

2.1 Produkt perspektiv

KNSE vil gjennomføre en transformasjon fra å være underlagt KT infrastruktur og sikkerhetsregime til å forestå drift av løsningen gjennom ekstern driftsleverandør og i hovedsak skybaserte løsninger.

Når transformasjon er gjennomført vil systemet bestå av:

- Ekstern ISP for internettilgang
- Lokal brannmur
- Eget sprednett og wifi
- AD i Azure skyløsning
- Backup løsning (inntil sak arkiv flyttes til skyløsning)
- Print /scan løsning
- Klienter, ca. 25 med full tilgang
- Sak arkiv system på lokal server (inntil sak arkiv flyttes til skyløsning)
- UPS løsning for server
- Smarttelefoner for fast ansatte
- Citrix klient løsning for 4 medarbeidere
- O365 kontorapplikasjoner
- Driftsavtale

2.2 Bruker karakteristikker

En gjennomsnittsbruker hos KNSE er i midten av 30 årene, jurist, har god bruker erfaring med Office applikasjoner, noe erfaring med O365 og samhandlingsløsningen Teams. På kontoret har bruker bærbar PC med docking og to skjermer. På hjemmekontor benyttes laptop og ekstern skjerm. I møterom benyttes hdmi til storskjerm og Wifi. Epost leses og besvares på mobil i tillegg til ordinær bærbar PC.

I samarbeid med nemdsmedlemmer deles dokumenter. Det er ønskelig med mer samtidig redigering i dokumenter og god versjonskontroll, og man vil derfor innføre skybaserte O365 løsninger. I dag benyttes både epost og papir i dialog med nemdene. Det er et mål at IT løsningene fremover understøtter mer digital samhandling gjennom bruk av O365 og Teams.

2.3 Forutsetninger og avhengigheter

KNSE behandler dokumentasjon med gradering «hemmelig» etter sikkerhetsloven.

Det er tilrettelagt for behandling av gradert informasjon utenfor KNSE nett og tilbyder trenger derfor ikke ta hensyn til krav som følger av sikkerhetsloven.

3 Krav

3.1 Metode

3.1.1 Rammeverk for driftstjenesten

Leverandøren skal utføre driftstjenester på en profesjonell måte tilpasset kundens behov på områdene som er nevnt i listen under. Leverandøren skal beskrive rammeverk driftstjenestene er basert på, og hvordan leverandøren støtter:

- Monitorering
- Konfigurasjons kontroll, test, endring og versjonskontroll
- Feilhåndtering
- Hendelses håndtering
- Tilgangskontroll
- Endringshåndtering
- Forespørselshåndtering – f.eks. bestilling av ny PC

3.1.2 Prosess

Leverandøren skal ha gode og effektive prosesser som støtter de ulike elementene i rammeverket.

Leverandøren skal beskrive prosessen som støtter de ulike elementene i rammeverket fra en sak kommer inn/ blir identifisert - til den blir løst. Som en del av beskrivelsen skal leverandøren også beskrive bruker-opplevelsen.

3.1.3 Kvalitetsindikatorer

Egnede KPI'er, måling og oppfølging av disse, anses som viktig for å sikre kontraktsmessige leveranser og nødvendig utvikling og effektivisering av driftsløsningen som møter endrede og nye behov hos KNSE.

- 1) Leverandøren skal beskrive sitt forslag til KPI'er for denne avtalen og regime for håndtering av disse.
- 2) Leverandøren skal beskrive hvordan oppfølgingen av KPI'ene tenkes gjennomført i samarbeid med KNSE.
- 3) Leverandøren skal indikere kostnadsdrivende KPI'er og forslag til tiltak for å redusere kostnadene.

3.2 Brukerutstyr/ tjenester

3.2.1 Klienter

Leverandøren skal forvalte KNSE sine bærbare pc'er med docking og toskjermsløsning. Dette innebærer å sørge for at nye og eksisterende pc'er blir korrekt satt opp med Windows 10 Enterprise-lisens, og at nødvendig programvare, operativsystem blir vedlikeholdt og at sikkerhetsoppdateringer blir installert fortløpende.

- 1) Leverandøren skal beskrive hvordan forvaltning av utstyr og programvare vil bli gjennomført og hvilke systemer som benyttes for å sikre at utstyrsparken er oppdatert og stabil i drift.

2) Leverandøren skal også kunne fremskaffe nødvendig kabler, skjermer, tastatur, webcamera, dockingstasjoner og tilhørende utstyr på forespørsel, og installere dette hos KNSE. Denne type materiell er ikke inklusive i Avtalen og kan faktureres separat, medgått tid er inklusive i Avtalen.

3.2.2 Mobil

KNSE benytter både Android og IOS baserte smart telefoner. Det er ønskelig at ansatte har tilgang til kontor-applikasjoner på mobile enheter.

1) Leverandøren skal beskrive hvilke tjenester som tilbys for sikker bruk av kontorapplikasjoner, og evt. begrensninger dette gir i brukerens tillatelser til å installere /bruke andre applikasjoner.

2) Leverandøren skal beskrive hvordan mobile enheter gis tilgang til tjenestene og evt. om det er differensiering på ulike operativsystem

3) Leverandøren skal beskrive hvordan informasjon på mobile enheter er sikret

4) Leverandøren skal beskrive hvordan innhold på mobile enheter kan slettes dersom enheten ikke lengre er tilgjengelig (mistet, tyveri etc.)

3.2.3 Hjemmekontor

Det er ønskelig at ansatte kan jobbe hjemmefra eller annet sted utenfor KNSE lokalitet. (hjemmekontor).

Leverandøren skal beskrive forutsetninger for informasjonssikkerhet i hjemmekontorløsning hvor det benyttes usikret wifi.

3.2.4 E-post

Leverandøren skal beskrive tiltak for å redusere risiko for phishing og spam, når en O365 E5 lisens er tatt i bruk.

3.2.5 Printløsning

Leverandøren skal beskrive erfaring med drift av multifunksjonsskrivere og administrering av tilganger, når KNSE har AD i Azure.

3.2.6 Backup/restore

KNSE har behov for backup løsning for on-prem server. Leverandøren skal beskrive erfaring med drift av backup /restore løsninger og administrering av tilganger i en hybrid løsning med on-prem og skybaserte løsninger

3.2.7 Server drift

KNSE vil i en periode fremover ha egen server for sak/arkiv system lokalisert i eget datarom. Leverandøren skal beskrive erfaring med drift av server løsning som beskrevet og erfaring med administrering hybrid løsning med on-prem server med AD i Azure.

3.2.8 Brannmur drift

KNSE vil anskaffe en brannmursløsning basert på Cisco komponenter. Leverandøren skal beskrive regime for vedlikehold av brannmur og overvåking av trafikk, håndtering av trafikk som blir stoppet og prosedyre for behandling av potensielt skadelig innhold.

3.3 Utførelse/ytelse krav/ kompetanse

Med «utkontraktering av drift» menes leveranse av driftstjenester knyttet til programvare/-systemer. Det omfatter både skybaserte løsninger, ASP, og andre driftsløsninger.

3.3.1 Oppbevaring av informasjon/materiell og dokumentasjon (ufravikelig krav)

Leverandør bekrefter at opplysninger knyttet til virksomhetens klienter, og som oppbevares for KNSE gjennom driften, oppbevares i Norge. Videre bekrefter Leverandøren at saksdokumentasjon knyttet til KNSE, og som oppbevares for KNSE gjennom driften, oppbevares i Norge.

KNSE skal ved forespørsel få fremlagt dokumentasjon på dette.

3.3.2 Teknisk kapasitet og teknisk kompetanse

Leverandøren skal ved kontraktsinngåelse, og senere på forespørsel, fremlegge dokumentasjon på driftskvalitet, tilgjengelighet, og vedlikehold for tjenesten som skal leveres. Leverandøren skal bekrefte å ha relevant teknisk kompetanse og teknisk kapasitet til å levere avtalt tjeneste.

3.3.3 Kompetanse

Leverandøren skal dokumentere nødvendig kompetanse til å drifte løsningen og presentere minimum 2 ressurser på kompetanseområdene i tabellen nedenfor. CV'er på en av de de tilbudte ressursene innenfor hvert kompetanseområde legges ved.

Kompetanseområde	Ressursnavn	Sertifisering
Cisco infrastrukturen som er beskrevet		
Lokal server løsning som beskrevet		
Office365 E5		
Azure AD		
Windows 10 operativsystem		

Det forventes at Leverandøren har oppdatert veiledningsmateriell som gjøres tilgjengelig for brukerne i KNSE innenfor Avtalen. Det kan være hurtigguider for:

- Legge til/ slette til printer
- Sette opp kobling til wifi på pc og mobil
- Legge til/ fjerne gjest i en arbeidsgruppe i Teams
- Sette opp gjentakende avtaler i kalender
- IT sikkerhet – f.eks. håndtering av epost med vedlegg
- Etc.

Eksempler på slikt materiale skal legges ved tilbudet. Dersom Leverandørens løsning er nettbasert, legges linker til materiale ved i tilbudet.

Leverandøren skal liste hvilke veiledere som er tilgjengelig for KNSE som del av avtalen ved oppstart.

Leverandøren skal bekrefte at veiledere holdes oppdatert og blir tilgjengelig for KNSE.

Leverandøren bør ha oversikt over ofte stilte spørsmål (FAQ) og utarbeide veileder for de vanligste spørsmålene, rutiner for utarbeiding av nye veiledere skal beskrives i tilbudet.

3.3.4 Konkret angivelse av driftstjenesten/tjenestekatalog

Leverandøren skal tydelig angi hvilke tjenester og kvalitet på tjenester som inngår i driftsleveransen, og hvilke krav som eventuelt stilles til KNSEs øvrige maskinvare og/eller programvare.

3.3.5 Rutiner for informasjonssikkerhet, beredskapsplan, internkontroll, mv.

Leverandør skal ha rutiner for;

- a) å kartlegge sannsynlighet for og konsekvenser av sikkerhetsbrudd, og risikovurdering i den forbindelse,
- b) beredskapsplan for håndtering og rapportering av vesentlige feil, avvik eller sikkerhetsbrudd ved driftstjenestene, herunder brudd på konfidensialitet,
- c) testing av driftstjenesten, programvare og maskinvare som brukes i levering av driftstjenesten, både ved vesentlig utvikling, feilretting, endring og utskifting av slik programvare og/eller maskinvare,
- d) sikring av konfidensialitet, tilgjengelighet og integritet for saksopplysninger, oppdragsdokumentasjon og personopplysninger som lagres gjennom driftstjenesten,
- e) dokumentasjon av informasjonssikkerhet og sikkerhetstiltak,
- f) internkontroll for driftstjenestene, og årlig revisjon av driftstjenestene og internkontrollen.

Rutinene skal være basert på anerkjente prinsipper og identifisert risiko. KNSE skal ved forespørsel få fremlagt dokumentasjon for rutinene og konklusjonen fra gjennomførte revisjoner.

Ved relevante og dokumenterte krav fra KNSE, bekrefter Leverandøren at de innen rimelig tid vil iverksette tiltak for å sikre at:

- (i) driftsleveransen oppfyller avtalte krav,
- (ii) Leverandørens rutiner er i samsvar med Leverandørens bekreftelse etter punkt a) til og med f) ovenfor, og/eller
- (iii) driftsleveransen oppfyller nye, obligatoriske lovmessige krav.

3.3.6 Innsyn fra virksomheten

Leverandør bekrefter at KNSE har rett til innsyn i:

- a) dokumentasjon som angitt i punkt 3.3.5,
- b) saksdokumentasjon, opplysninger, oppdragsdokumentasjon og personopplysninger som behandles for KNSE gjennom driften, og
- c) Leverandørens og/eller Leverandørens underleverandørers systemer i den grad det er nødvendig for å ivareta KNSE ansvar for å kontrollere at
 - a. leveransen oppfyller avtalte krav, og/eller
 - b. Leverandørens rutiner er i samsvar med Leverandørens bekreftelse etter punkt 3.3.5.

Dersom KNSEs innsyn avdekker avvik, bekrefter Leverandøren at Leverandøren, ved relevante og dokumenterte krav fra KNSE, innen rimelig tid vil iverksette tiltak for å rette slike avvik.

3.3.7 Underleverandør

KNSE ønsker å forholde seg til så få parter som mulig i forhold til drift av IKT løsninger. Leverandøren vil derfor ha et totalansvar, også for oppgaver som f.eks. omlegging av nettverk, bytte av elementer i systemet osv. Slikt arbeid kan utføres av underleverandør, når dette er forhåndsgodkjent av KNSE.

Dersom Leverandøren endrer underleverandør i kontraktperioden, skal KNSE motta informasjon om endringen og konsekvensene - uoppfordret og minimum 3 mnd. i forkant av endringen. Dersom KNSE vurderer endringen som vesentlig, har KNSE ensidig rett til å avstå fra disse tjenestene, og anskaffe dem på alternative avtaler.

3.3.8 Rett til overføring av data ved opphør av avtalen (ufravikelig krav)

Leverandøren bekrefter at KNSE, ved opphør av avtalen om driftsleveranse, skal kunne eksportere opplysninger og oppdragsdokumentasjon som lagres gjennom driftsleveransen til et egnet maskinlesbart format.

3.3.9 Konfidensialitet (ufravikelig krav)

Leverandøren bekrefter at saks- og personopplysninger knyttet til KNSE klienter, og som behandles for KNSE gjennom driften, behandles konfidensielt.

3.3.10 Mislighold (ufravikelig krav)

Leverandør bekrefter at følgende forhold skal særlig legges vekt på ved vurdering av om det foreligger et vesentlig mislighold av Leverandørens leveranse;

- urettmessig endring av, herunder sletting, og tilgang til opplysninger, oppdragsdokumentasjon og personopplysninger som behandles gjennom driftsleveransen.
- manglende mulighet for gjenfinning og lesbarhet av opplysninger, oppdragsdokumentasjon og personopplysninger som behandles gjennom driftsleveransen.
- manglende beredskapsplan for driftstjenestene.
- manglende revisjon av driftstjenestene.
- oppbevaring av opplysninger og oppdragsdokumentasjon utenfor det geografiske området som er angitt.
- behandling av personopplysninger i strid med obligatoriske regulatoriske krav.
- gjentatt hindring av innsyn for KNSE, og/eller bruk av underleverandør som ikke oppfyller obligatoriske regulatoriske krav.

3.3.11 Miljø hensyn

Leverandøren skal sikre at egen virksomhet driftes i samsvar med lokale og nasjonale miljøstyringslover og regler. Leverandøren skal ha kartlagt alle miljørisikoer som kan foreligge forbundet med virksomheten og arbeide aktivt for å redusere disse.

Avtalens punkt 5.1 Leverandørens ansvar for sine ytelser

Leverandøren skal følge standarder om sikkerhet og dokumentasjon for sikker behandling av personopplysninger i henhold til gjeldende regler i Norge, se veiledninger publisert på datatilsynet.no og www.nsm.stat.no/publikasjoner/regelverk/veiledninger/veiledning-for-systemteknisk-sikkerhet/.

Leverandøren skal sørge for samordning, styring og koordinering av arbeidet mellom de ulike aktører/leverandører som har betydning for driftstjenesten i forbindelse med etablering, testing og drift.

Kunden plikter å følge reglene for offentlige organer i Norge. Sentrale rettslige krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen er offentlighetsloven, forvaltningsloven, arkivloven og personopplysningsloven. Arkivloven § 9 forutsetter at arkivmateriale kun lagres på servere i Norge.