

## Bilag 1 – Oppdragsgivers kravspesifikasjon

### Innholdsfortegnelse

<b>1. Om Forsvarsbygg .....</b>	<b>2</b>
1.1. Organisering – vår plass i sektoren.....	2
1.2. Organisering – Forsvarsbygg.....	3
1.3. Om den innkjøpende enhet.....	3
<b>2. Kundens kravspesifikasjon.....</b>	<b>3</b>
2.1. Avtalens omfang .....	3
2.1.1. Om oppdraget.....	3
2.1.2. Overordnet om det som skal anskaffes .....	3
2.1.3. Hvem som kan benytte denne avtalen.....	4
2.1.4. Formål .....	4
2.1.5. Forsvarsbyggs krav til tjenesten .....	5
2.2. Dokumentasjon og opplæring .....	15
2.2.1. Dokumentasjon.....	15
2.2.2. Opplæring.....	15
2.3. Informasjonssikkerhet .....	16
2.3.1. Spesielle krav til sikkerhet .....	18
2.4. Personopplysninger .....	19

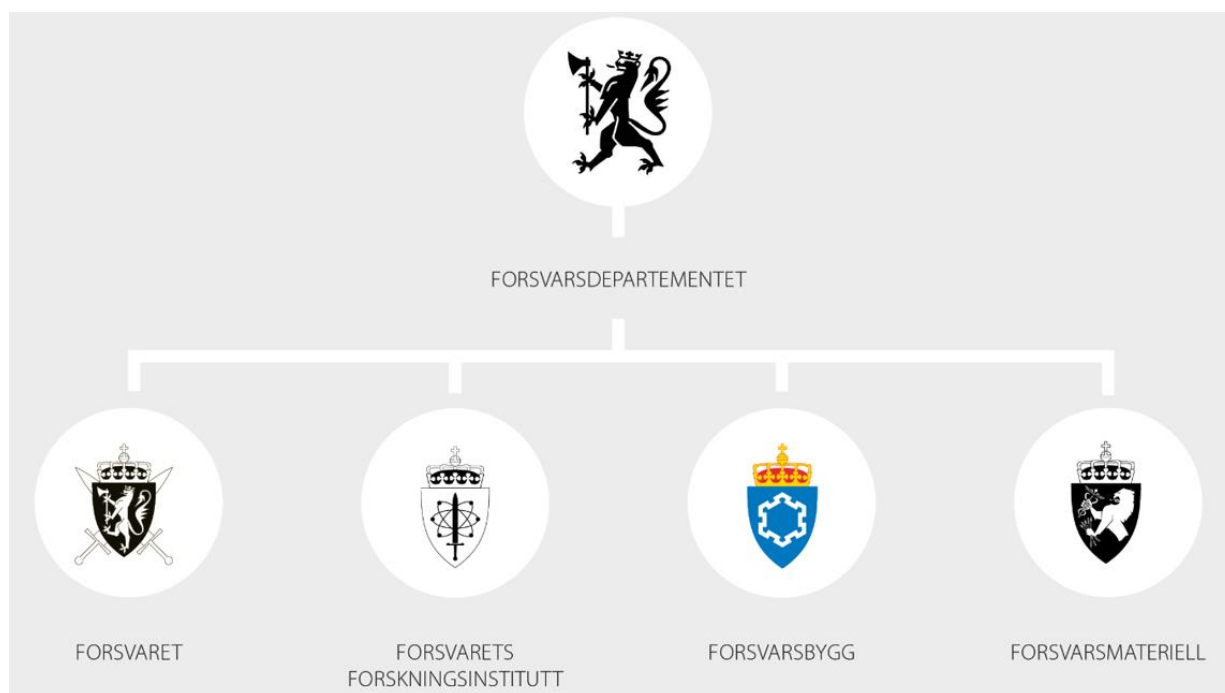
## 1. Om Forsvarsbygg

Forsvarsbygg er et statlig forvaltningsorgan underlagt Forsvarsdepartementet. Vi utvikler, bygger, drifter og avhender eiendom for forsvarssektoren. I tillegg tilbyr vi ekspertkompetanse til andre deler av offentlig sektor innenfor sikring av bygg, kulturminnevern og avhending. Eiendomsporteføljen vi forvalter, inneholder mange av de mest særegne og krevende bygg i landet: fra de 15 festningene som er tilgjengelig for allmennheten, til militærleirer, skyte- og øvingsfelt og flystasjoner for Forsvaret. Vi har hovedkontor i Oslo med lokasjoner over hele landet, deriblant Hamar, Harstad, Bergen, Stavanger og Trondheim. Forsvarsbygg har idag ca 1500 ansatte.

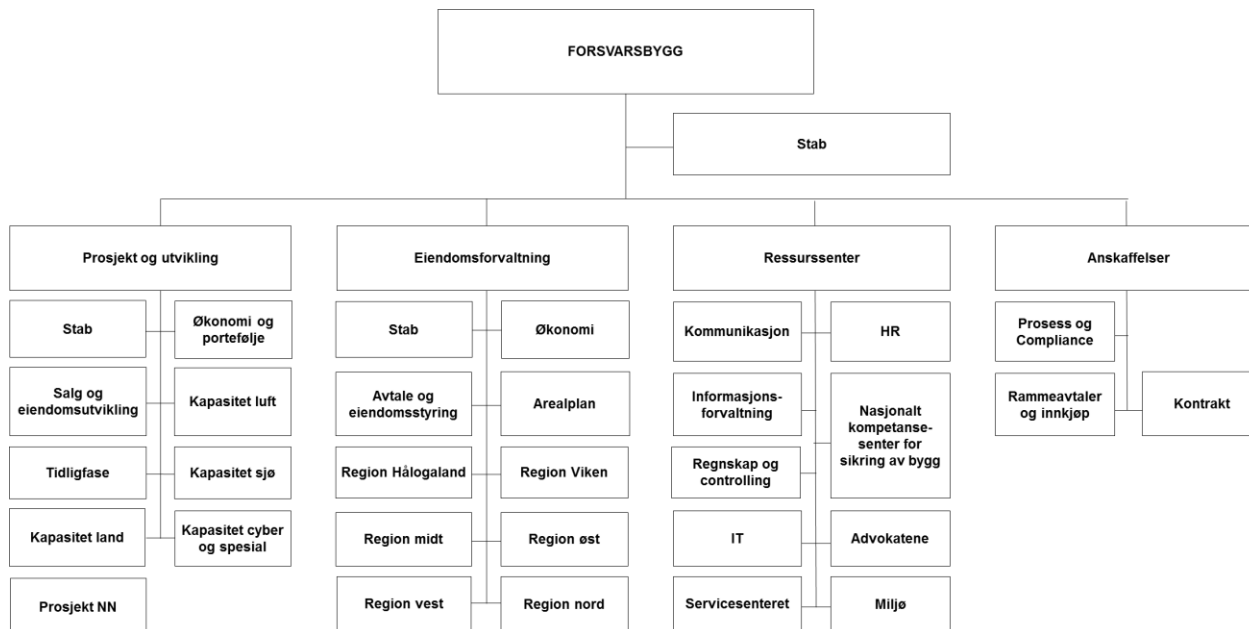
Forsvarsbygg er en beredskapsorganisasjon som skal være best på eiendom, bygg og anlegg (EBA) totalleveranser til forsvarssektoren i både fred, krise og krig. Våre IT-løsninger må derfor være tilpasset det å løse oppdrag uansett hvilken situasjon Norge som nasjon befinner seg i. Dette gjør at det stilles store krav til sikkerhet og tilgjengelighet for våre IT-løsninger.

For mer informasjon om Forsvarsbygg, se vår nettside [www.forsvarsbygg.no](http://www.forsvarsbygg.no).

### 1.1. Organisering – vår plass i sektoren



## 1.2. Organisering – Forsvarsbygg



## 1.3. Om den innkjøpende enhet

Ressursenteret er organisert etter en sentralisert modell med landsdekkende ansvar og leverer rådgivningstjenester innen sikring av bygg, miljø og juridiske tjenester. I tillegg leveres fellestjenester innenfor IT, HR, Regnskap, Informasjonsforvaltning, kommunikasjon og kundesenter.

## 2. Kundens kravspesifikasjon

### 2.1. Avtalens omfang

Avtalen inngås etter statens standardavtale SSA-L på bakgrunn av at lisensene skal leies. Avtalen inngås som en løpende avtale med varighet i henhold til kontraktens Bilag 5.

#### 2.1.1. Om oppdraget

Denne konkurransen omfatter levering av løsning for håndtering av henvendelser.

Konkurransen omfatter også etablering, support og opplæring, samt at det vil kunne være behov for tilpasning av løsningen.

#### 2.1.2. Overordnet om det som skal anskaffes

Forsvarsbygg ønsker med denne konkurransen å inngå kontrakt om anskaffelse av et system for håndtering av henvendelser i Forsvarsbygg. Anskaffelsen gjennomføres med sikte på å inngå en avtale med én leverandør som tilbyr en sky-basert løsning.

Løsningen må tilfredsstille de sikkerhetskrav Forsvarsbygg har til en slik løsning for håndtering av henvendelser på ugradert plattform. Gitt Forsvarsbyggs rolle som beredskapsorganisasjon kan det i en krise-/krigssituasjon bli nødvendig å få overført driften av løsningen til intern drift i eget datasenter. Det legges også til grunn at det kan bli behov for en mulig fremtidig utvidelse av bruksområde til gradert side (lukket plattform). På bakgrunn av dette bes leverandøren også redegjøre for hvordan løsningen kan leveres on-premise (opsjon).

Løsningen skal ikke begrenses til kun et fagområde med spesifikke behov, som f.eks. IT (ITSM-verktøy), men enkelt kunne tas i bruk i de deler av organisasjonen som har behov for å strukturere flyt og behandling av henvendelser og oppgaver. Det jobbes ut fra en plattformtankegang, hvor ønsket er å legge et fundament som kan støtte flere virksomhetsprosesser, og være en driver for digitalisering. Løsningen skal sette brukeren i sentrum og håndterer henvendelser, oppgaver og oppdrag effektivt og profesjonelt. Det skal samtidig tenkes langsiktig gjennom å legge et solid fundament for skalering og videreutvikling for ytterligere tjenesteområder, virksomhetsprosesser og funksjoner.

Løsningen skal være tilgjengelig for Forsvarsbyggs ansatte og innleide konsulenter med brukere i Forsvarsbyggs IT-systemer, per i dag henholdsvis ca. 1500 ansatte og 500 innleide. Antall saksbehandlere, ledere og andre roller som skal benytte løsningen vil endres avhengig av hvilke virksomhetsområder som tar løsningen i bruk, men det anslås at antall saksbehandlere vil kunne utgjøre inntil 3-350 personer i første omgang.

### **2.1.3. Hvem som kan benytte denne avtalen**

Avtalen vil eies av Ressurscenter-IT, men kan benyttes av samtlige enheter i Forsvarsbygg.

### **2.1.4. Formål**

**Anskaffelsen av en løsning for håndtering av henvendelser har til hensikt å svare ut det beste alternativet for:**

- **Mer effektiv og profesjonell håndtering av henvendelser med bedre kvalitet**
  - Vi skal gjennom kvalitet, forutsigbarhet og transparens i henvendelsehåndteringen jobbe mer effektivt og redusere tidstyver som dobbeltarbeid, møtevirksomhet og manglende informasjon.
- **Økt brukeropplevelse**
  - Vi skal gjennom digital service-portal for innmelding av henvendelser, selvhjelpsmuligheter og kunnskapsbase sikre bedre brukervennlighet og økt brukeropplevelse.
- **Styringsinformasjon og innsikt**
  - Vi skal gjennom statistikk og trender utarbeide analyser, få bedre beslutningsunderlag for å iverksette tiltak for bl.a. økt produktivitet, effektivitet og kvalitet.
- **Leveranseevne og digital transformasjon**
  - Akselerere digital transformasjon og virksomhetsutvikling gjennom etablering av en «plattform-tankegang» som muliggjør skalering og påbygging av tjenester for andre kjerneprosesser og fagområder i Forsvarsbygg.

---

Behovet for å samhandle om henvendelser i organisasjonen er stort. Det er nødvendig å samhandle om enkeltstående oppgaver og oppdrag som strekker seg over tid, og som involverer flere mennesker og fagområder. Det er også et behov for brukere å kunne etterspørre tjenester gjennom brukervennlige

grensesnitt, og i større grad få tilgang til status og dialog i saksgang, samt guidet selvhjelp for enkle oppgaver.

Det er behov for å samle og arbeide med henvendelser i ett system, få oversikt over fagområdenes leveranser, og styringsinformasjon til å planlegge med riktig kapasitet og kompetanse fremover i tid. Oppgavebehandlingen skal være transparent for de som arbeider innenfor samme fagområde, for å unngå personavhengighet.

Det er en omforent ambisjon om å styrke seg innenfor kartlagte forbedringsområder som ligger til grunn for oppstart av IT-prosjektet og IT-prosjekts effektmål. Forbedringsområdene i stort dekker følgende områder:

Behov relatert til et system for henvendelser					
Struktur for henvendelser	Brukeren i sentrum	Styringsinformasjon og innsikt	Læring og kunnskapsdeling	Medarbeider-tilfredshet	Mulighetsområde
<i>Bedre oversikt og enklere oppfølging og koordinering av henvendelser, effektivisering og ressursutnyttelse.</i>	<i>Bedre brukeropplevelse og profesjonalisering mot brukerne.</i>	<i>Kvalitet på beslutninger gjennom tilgang på datagrunnlag og statistikk og analyser.</i>	<i>Riktig bruk av kompetanse, og kompetansedeling.</i>	<i>Ha de riktige arbeidsverktøyene på plass for de ansatte, og utnytte mulighetene digitalisering gir.</i>	<i>Potensiale for fremtidig utvikling og skalering.</i>

Utvalgte fagområder som har vært inkludert i fase 1 av prosjektet:

<p><b>IT</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- IT-brukerstøtte</li> <li>- Hendelsehåndtering</li> <li>- Bestillinger og endringsforespørsler</li> </ul>	<p><b>HR</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ansatthenvendelser</li> <li>- Personaladministrasjon</li> <li>- Høy grad av samhandling med andre funksjoner</li> <li>- HR-rådgivningstjenester mangler systemstøtte og det er mye personavhengighet</li> </ul>	<p><b>Anskaffelser</b></p>  <p>Høy grad av koordinering av oppgaver før man treffer anskaffelsesprosessen, og høy grad av aktiviteter og oppgaver i gjennomføringen av prosessene.</p>
--	---	--

### 2.1.5. Forsvarsbyggs krav til tjenesten

Kravene til løsninger er gruppert i funksjonsområder. Det er ønskelig at Leverandører gir utførlige beskrivelser av på hvilken måte den tilbudte løsningen og Leverandørens kompetanse kan støtte Forsvarsbygg (heretter benevnt som Kunden) i målene som er beskrevet ovenfor.

Leverandøren skal i besvarelsen i Bilag 2 bekrefte om kravet oppfylles, og gi en utfyllende beskrivelse av hvordan løsningen leveres. Dette gjelder for samtlige krav.

Kravene er gruppert i følgende områder:

1. Generelle krav til tjenesten
2. Serviceportal for brukerhenvendelser/ ansattportal
3. Arbeidsflate, samhandling og arbeidsflyt for saksbehandler
4. Kunnskapsbase
5. Spesifikke krav til ITIL-prosesser
6. Spesifikke krav til Asset management
7. Spesifikke krav til HR-prosesser
8. Tjenestestyring, styringsinformasjon og innsikt
9. Tilgangsstyring og kontroll
10. Tekniske krav
11. Løsninger on-premise (opsjon)

### 1. Generelle krav til tjenesten

Krav ID	Beskrivelse av krav
1.1	<p>Løsningen skal sette brukeren i sentrum og ha funksjonalitet for å håndtere henvendelser, oppgaver og oppdrag effektivt og profesjonelt. Løsningen skal ikke begrenses til kun et fagområde med spesifikke behov, som f eks IT (ITSM-verktøy), men enkelt kunne tas i bruk i de deler av organisasjonen som har behov for å strukturere flyt og behandling av henvendelser og oppgaver</p> <p>Løsningen skal være fremtidsrettet og i et langsiktig perspektiv utgjøre et solid fundament for skalering og videreutvikling for ytterligere tjenesteområder, virksomhetsprosesser og funksjoner. Løsningen skal effektivt støtte tjenesteleveranser i alle ledd.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan løsningen og Leverandøren kan støtte dette både i etableringsprosjektet og i fremtiden.</p>
1.2	<p>Løsningen skal leveres som skytjeneste (SaaS). Leverandøren skal beskrive sin skytjeneste: Tjenestebeskrivelse og tjenestevilkår, herunder hvordan oppdateringer, oppgraderinger, sikkerhetsarkitektur, løpende feilrettinger, samt kontinuerlige forbedringer og ny funksjonalitet håndteres.</p>
1.3	<p>Alle grensesnitt bør vise tekst i norsk språk</p>
1.4	<p>Løsningen bør støtte chat-kanal tilgjengelig fra selvbetjeningsportalen. Chat bør opprette sak automatisk, chat-logg legges automatisk inn i saken.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan løsningen støtter behovet for en chat-kanal.</p>
1.5	<p>Løsningen skal være tilgjengelig fra mobile enheter</p>

Krav ID	Beskrivelse av krav
1.6	Løsningen bør ha funksjonalitet for å søke på tvers av moduler med gode filtreringsfunksjoner slik at søkeresultatet kan begrenses.  Leverandør skal beskrive løsningens søkefunksjonalitet
1.7	Leverandøren skal stille erfarent personell til Kundens rådighet i etableringsfasen og ved senere behov. Se kap 2.3.1 om spesielle krav til sikkerhet og ev behov for klarering av personell ved tilgang til sikkerhetsgradert informasjon eller skjermingsverdig objekt eller infrastruktur
1.8	Leverandørens ressurser bør samlet ha erfaring innenfor de virksomhetsområder løsningen skal støtte. Det er ønskelig med erfaring fra tilsvarende oppdrag for større virksomheter, gjerne i offentlig sektor.  Leverandøren skal presentere 3-5 konsulenter for oppdraget.
1.9	Leverandøren må tilby relevant opplæring til Kundens system- og ev driftspersonell.  Leverandøren skal redegjøre for slik opplæring samt hvilken standardopplæring som kan leveres til aktuelle brukergrupper utover dette. Kostnad for ev opplæring skal fremgå av Bilag 6.1.
1.10	Leverandøren skal redegjøre for sin standard tjenesteavtale.  Kunden ønsker som utgangspunkt å legge Leverandørens standard tjenestenivåavtale til grunn for løsningen. De rammer for tjenestenivå som Kunden har en forventning om at vil leveres fremgår av Bilag 4. Da Kunden har angitt rammer for tjenestenivå med den hensikt at Leverandøren skal kunne legge sine standard tjenestenivåavtaler til grunn, vil meroppfyllelse til tjenestenivået (tjenestenivå utover de rammene Kunden har satt til tjenesten) vurderes positivt ved tilbudsevalueringen.
1.11	Leverandøren skal beskrive sin plan for etableringsfasen, herunder de anbefalinger Leverandøren har for gjennomføring av denne type prosjekter (Bilag 6).

## 2. Serviceportal for brukerhenvendelser/ ansattportal

Krav ID	Beskrivelse av krav
2.1	Løsningen må tilby en selvbetjeningsportal.

Krav ID	Beskrivelse av krav
2.2	<p>Portalen bør være tilrettelagt for selvhjelp og ha mulighet for å publisere informasjon til brukerne. Brukeren skal enkelt kunne henvende seg og komme i kontakt med riktig fagområde, finne relevant informasjon og riktig innmelding og bestillingsskjema. Portalen bør være utarbeidet slik at de ansatte opplever dette som det foretrukne stedet å starte et behov og en henvendelse fra. Bruker bør kunne melde inn ulike kategorier henvendelser i portalen samt finne oversikt over "mine saker" med status og historikk.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan løsningen støtter dette</p>
2.3	<p>Portalens utforming, formatering og språk bør kunne redigeres av kundens forvaltere, og moduleres med driftsmeldinger og hjelpetekster. Det bør være mulig å styre bruker inn i spesifikke skjermbilder basert på hvilken tjeneste, rådgivning eller bistand de trenger.</p>
2.4	<p>Løsningen må leve opp til kravene i forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjons-teknologiske (IKT-) løsninger: <a href="https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-06-21-732?q=universell%20utforming">https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-06-21-732?q=universell%20utforming</a>. Mer informasjon hos Digdir <a href="https://uu.difi.no/krav-og-regelverk">https://uu.difi.no/krav-og-regelverk</a></p>

### 3. Arbeidsflate, samhandling og arbeidsflyt for saksbehandler

Krav ID	Beskrivelse av krav
3.1	Løsningen må tilby en brukervennlig arbeidsflate for saksbehandler
3.2	Arbeidsflate bør inneholde enkel oversikt over "mine saker" og enkel mulighet for å registrere og oppdatere saker. Det er ønskelig at saksbehandler i arbeidet med en sak tilbys forslag til løsning og predefinerte verdier for enklere registrering og behandling av henvendelsen.
3.3	Løsningen bør tilby konfigurerbare "instrumentbord" som gir saksbehandler mulighet for egendefinerte oversikter over sanntidsstatus, innkommende henvendelser, lister med saksbehandlers egne saker etc. Det bør være enkelt for kunden selv å legge til trender, indikatorer, backlog og egendefinerte lister, rapporter og widgets osv i arbeidsflaten.
3.4	Løsningen skal tilby funksjonalitet for innmelding, registrering og vedlikehold av en henvendelse/ behov.
3.5	Det bør være enkelt for kunden å konfigurere eller tilpasse skjema med felter etter behov. Det bør være mulig å tilpasse innmelding/ registrering basert på hvilken tjeneste og kategori den er rettet mot. Det er ønskelig



	med automatisk tildeling av prioritet basert på påvirkning og hastegrad, og det bør være mulig å bygge regler og visningspolicyer til feltene i skjemaet basert på tjeneste og kategori.
3.6	Det skal være mulig å legge til og slette vedlegg ved innmelding/ registrering av henvendelse.
3.7	Vedlegg bør kunne åpnes direkte fra saken og ikke mellomlagres manuelt på harddisk.
3.8	Det skal kunne føres dialog i tilknytning til den enkelte henvendelsen. Dialogen skal dokumenteres og kunne være mellom alle parter involvert i behandling av saken.
3.9	Dialog mellom saksbehandlere bør kunne skjules for bruker og kun være til intern behandling av saken. Løsningen bør legge til rette for automatisk varsling til bruker ved oppdatering av henvendelse eller kommentar fra saksbehandler.
3.10	Løsningen må inneholde funksjonalitet for arbeidsflyt.
3.11	Kunden bør kunne legge til egendefinerte arbeidsflyter, og rolle-og prosessflyt for forhåndsdefinerte prosesser bør være mulig å tilpasse. Arbeidsflytverktøyet bør ha funksjonalitet for dra-og-slipp i tillegg til å være scriptbasert. Bruker bør ha mulighet til å se status for arbeidsflytregel (hvilke trinn som er fullført og som gjenstår). Godkjenning av prosesser i arbeidsflyt bør kunne sendes mottaker på e-post.
3.12	Løsningen bør ha funksjonalitet for automatisering av oppgaver som selvbetjent tilgang til nye applikasjoner. Automatisering bør kunne settes opp som del av arbeidsflyt og hendelser i systemet skal kunne trigge automatiske hendelser eller oppgaver, inkl e-post/ varsel.
3.13	Det skal være mulig å definere maler for bruk i alle moduler.
3.14	Malene bør kunne være personlige, tilgjengelig for alle eller for bestemte grupper.
3.15	Det bør være mulig å tilpasse e-post som går ut fra løsningen slik at uniformert layout tilpasset Forsvarsbygg, og sakens ID kan brukes. Det bør også være mulig for løsningens administratorer å opprette egendefinerte e-postmaler.
3.16	Løsningen må støtte organisering og fordeling av arbeidet i ulike grupperinger basert på ansvar og oppgave i saksbehandlingsprosessen.
3.17	Tilgang til saker og rettigheter til å utføre oppgaver bør kunne knyttes til slik gruppetilhørighet (f eks ulike operatørgrupper). Det bør kunne defineres ansvarlige for slike grupper. Saker bør enkelt kunne flyttes mellom grupper enten manuelt eller som en del av en definert arbeidsflyt

#### 4. Kunnskapsbase

Krav ID	Beskrivelse av krav
4.1	<p>Løsningen må tilby funksjonalitet for kunnskapsbase.</p> <p>Leverandør skal beskrive funksjonalitet for kunnskapsbase ut fra hvordan denne kan brukes av den ansatte, av saksbehandler og av en forfatter/redaktør.</p>
4.2	<p>Kunnskapsbasen bør ha mulighet for å skille mellom interne rutiner og løsningsforslag for saksbehandler og veiledninger til brukere.</p>
4.3	<p>Kunnskapsbasen bør ha sømløs visning i selvhjelpsportalen og f eks kunne guide bruker inn i riktig skjema basert på søk/ spørsmål. Bruker bør kunne søke i emneområder og få relevante og presise treff og kunne gi tilbakemelding på artikkel.</p>
4.4	<p>Kunnskapsartikler bør være tilgjengelig for saksbehandler i arbeidsflaten slik at de kan publiseres, søkes opp eller sendes ut som løsning på en henvendelse.</p> <p>Saksbehandler bør kunne foreslå kunnskapsartikler basert på løsning i en enkelt sak.</p>
4.5	<p>Kunnskapsbasen bør ha støtte for kategorisering hvor kunden selv kan opprette kategorier og emner som kan velges fra en meny.</p> <p>Det bør på en enkel måte kunne legges inn bilder, video el l, og artikler bør kunne opprettes på bakgrunn av ferdige filer (import fra f.eks. word).</p> <p>Det bør være mulig å predefinere en livssyklus for kunnskapsartikler, eller status kan settes manuelt (som for eksempel kladd, aktiv, avviklet).</p> <p>Det bør kunne knyttes metadata til artikler for bedre søkemuligheter</p>

#### 5. Spesifikke krav til ITIL-prosesser

Krav ID	Beskrivelse av krav
5.1	<p>Løsningen bør enkelt støtte beste praksis innenfor relevante <b>ITIL-prosesser</b>.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvilke prosesser og funksjoner løsningen støtter og overordnet på hvilken måte.</p>

Krav ID	Beskrivelse av krav
5.2	Løsningen må tilby støtte for <b>Incident management</b> . Løsningen skal tilby funksjonalitet for innmelding, registrering og vedlikehold av incident.  Leverandøren skal beskrive hvordan løsningen støtter fagområdet.
5.3	Løsningen må tilby støtte for <b>Service request</b> . Løsningen skal tilby funksjonalitet for innmelding, registrering og vedlikehold av en henvendelse/ behov.  Leverandøren skal beskrive hvordan løsningen støtter fagområdet.
5.4	Løsningen må tilby støtte for <b>Change management</b> . Endringer skal kunne knyttes til Incidents, Requests, Problems, Business Services og Configuration Items. Tjenesten skal understøtte en systematisk tilnærming til endringshåndtering og bidra til å minimere risiko for avbrudd.  Leverandøren skal beskrive hvordan løsningen støtter fagområdet.
5.5	Oversikt over endringer (change) bør kunne vises i kalenderform og som listevising. Det skal være enkelt for kunden å tilpasse skjemaet med felter etter behov. Løsningen bør ha funksjonalitet for risiko og følgeanalyse, samt støtte for risikoreduserende tiltak. Prioritet bør kunne styres av risiko og følge
5.6	Løsningen må tilby støtte for <b>Problem Management</b> .  Leverandøren skal beskrive hvordan løsningen støtter fagområdet.
5.7	Det skal være støtte for <b>CMDB og Asset management</b> .  Leverandøren skal beskrive hvordan løsningen støtter fagområdet.

## 6. Spesifikke krav til Asset management

Krav ID	Beskrivelse av krav
6.1	Støtte for ulike relasjoner mellom eiendeler (asset) og andre entiteter. Funksjonalitet for å kunne lage og finne relasjoner som ulike eiendeler har. Eksempelvis hvilke klienter tilhører hvilke servere, hvilke utstyr er dekket av leasingavtaler eller supportavtaler, oppstarts og fortløpende kostnader forbundet med utstyr etc.

Krav ID	Beskrivelse av krav
6.2	<p>Løsningen bør støtte arbeidsflyt for Asset Management som gjør at eiendeler (asset) kan importeres kontrollert til Asset Management verktøyets database.</p> <p>Arbeidsflytprosessen bør ha definerte prosess steg og muligheter for å legge avvik på regelverk ut i egne logg filer for senere oppfølging.</p>
6.3	<p>Løsningen bør ha funksjonalitet for å registrere, endre, følge opp og relatere eierskap til IT-utstyr.</p>
6.4	<p>Løsningen bør ha mulighet for lagerhåndtering av software og hardware. Funksjonalitet for å følge opp software (programvare) og hardware, inkludert laptop, desktop, servere, mobile enheter, data- og nettverkskomponenter etc.</p>
6.5	<p>Løsning for utfasing av eiendeler (asset). Støtte for håndtering av fysiske og virtuelle eiendeler og synkronisering med utmeldingsprosess bør kunne støttes.</p>
6.6	<p>Statusoppfølging av eiendeler.</p> <p>Funksjonalitet for å følge opp historisk og eksisterende status av utstyr. Fokus er eiendeler (asset) for IT infrastruktur som dekker server asset og network asset.</p>
6.7	<p>Løsningen bør ha mulighet for egendefinert livssyklus for oppfølging av eiendel (asset). Funksjonalitet som tillater egendefinering av livssyklus for oppfølging av utstyr utover vanlig installasjon, flytting, endring etc.</p>
6.8	<p>Løsningen bør ha funksjonalitet for å legge inn lokasjonsdata for utstyr. Eksempelvis lokasjon/sted, bygning, etasje etc.</p> <p>Lagring av fysisk lokasjonsdata. Funksjonalitet for å lagre informasjon om fysisk lokasjon for en ansatt og/eller utstyr</p>
6.9	<p>Måling av brukeranvendelse. Løsningen bør ha Funksjonalitet som støtter fortløpende overvåkning av programvare anvendelse per bruker</p>
6.10	<p>Løsningen bør ha funksjonalitet som støtter flere typer lisensavtaler. Eksempelvis Enterprise, CPU-Cores, samtidige brukere og personlige lisenser</p>
6.11	<p>Løsningen bør ha funksjonalitet for avstemming av lisensbeholdning med funksjonalitet som støtter avstemming av faktisk lisensbeholdning vs lisensiert IKT eiendeler. Funksjonalitet for å forvalte eierskap og installasjonsrettigheter.</p>

## 7. Spesifikke krav til HR-prosesser

Krav ID	Beskrivelse av krav
7.1	<p>Det skal være trygt for ansatte å melde inn HR-saker som lønn, refusjon, generelle ansatthenvendelser, HR systemtilganger, karriere-spørsmål, etc. og være trygg på at den kommer til riktig instans, og at kun de som skal se saken er de som ser saken.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan HR-data behandles og beskyttes i løsningen.</p>
7.2	<p>Løsningen må enkelt understøtte relevante <b>HR-prosesser</b>.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvilke prosesser og funksjoner løsningen støtter og overordnet på hvilken måte</p>
7.3	<p>Løsningen bør ha funksjonalitet for å støtte lagring av saker på personalmappe i arkivløsning (Kunden bruker i dag Elements)</p>

## 8. Tjenestestyring, styringsinformasjon og innsikt

Krav ID	Beskrivelse av krav
8.1	Løsningen må tilby funksjonalitet for Tjenestekatalog.
8.2	<p>Det bør kunne knyttes SLAer til tjenestene. Løsningen bør ha funksjonalitet for definering av global og tjenestespesifikk SLA (Kritikalitet, påvirkning og responstid). Man bør kunne opprette regelsett og handlinger basert på måletidspunkter i SLA, f eks eskalering av sak, e-post til ansvarlig ressurs sendes ved brudd på SLA osv. Riktig SLA skal automatisk kunne knyttes til sak basert på aktuell tjeneste.</p>
8.3	Løsningen skal leveres med støtte for statistikk, analyse og rapporteringsfunksjonalitet
8.4	<p>Det bør kunne utarbeides "instrumentbord" tilpasset ulike behov for styringsinformasjon. Det bør være rapporteringsmuligheter for alle komponenter i løsningen. Løsningen bør leveres med ett sett med predefinerte rapporter, samt muligheter for å lage og lagre egne.</p>
8.5	Løsningen skal ha mulighet for eksport av rapporter til fil, f eks excel eller csv

## 9. Tilgangsstyring og -kontroll

Krav ID	Beskrivelse av krav
9.1	Løsningen skal ha støtte for gruppe- og rollestyrte brukertilganger.
9.2	Løsningen bør legge til rette for automatisert brukerprovisjonering og deprovisjonering
9.3	Det skal være mulig for en bruker å inneha flere roller.
9.4	Det bør være mulig å differensiere graden av administratortilgang for å bedre sikkerheten i systemet.
9.5	Innsyn i data i rapporter og analyse må baseres på spesifikke tilgangsrettigheter i de ulike modulene i systemet

## 10. Tekniske krav

Krav ID	Beskrivelse av krav
10.1	Løsningen må støtte automatisk pålogging (Single sign-on). Autentisering til løsningen skal kun gjøres med kundens egne IDPer.
10.2	Løsningen skal støtte autentisering vha SAML v.2
10.3	Løsningen skal fungere med moderne nettlesere i oppdatert versjon
10.4	Løsningen skal kun kunne aksesseres over HTTPS samt støtte TLS-versjoner og cipher-suites som ikke innehar kjente svakheter.
10.5	Løsningen bør støtte uthenting av asset og konfigurasjonsdata fra kundens kilde(r) (I dag er dette Microsoft System Center Configuration Manager(SCCM), Microsoft Active Directory m fl on-premise, og ev fremtidige skykilder)
10.6	Løsningen skal støtte innkommende og utgående epost knyttet til arbeidsflyter og for dialog i saker.
10.7	Løsningen bør tilby åpent API for integrasjon som tilbyder og konsument.  Leverandøren skal beskrive løsning.
10.8	Leverandøren må tilby en egen instans for testing og utvikling i tillegg til produksjonsinstans. Kunden skal selv ha tilgang til å utvikle løsningen.

## 11. Løsninger on-premise (opsjon)

Krav ID	Beskrivelse av krav
11.1	Leverandøren skal beskrive hvordan løsningen kan installeres off-line on-premise på gradert plattform, samt hvilke forutsetninger Leverandøren legger til grunn for en slik installasjon. Løsningen skal tilfredsstillere de funksjonelle kravene som fremgår av Bilag 1.  Kostnad og prismodell for slik installasjon skal fremgå av Bilag 6.1.
11.2	Leverandøren skal beskrive hvordan løsningen kan overføres fra skyløsningen til lokal installasjon på ugradert plattform. Dette innebærer installasjon og migrering av data fra eksisterende skytjeneste. Leverandører skal også redegjøre for hvilke forutsetninger Leverandøren legger til grunn for en slik overføring.  Kostnad og prismodell for slik installasjon skal fremgå av Bilag 6.1.

## 2.2. Dokumentasjon og opplæring

### 2.2.1. Dokumentasjon

Leverandøren skal til enhver tid ha oppdatert og relevant dokumentasjon tilgjengelig for Kunden. Dokumentasjon bør være på norsk. Leverandøren skal levere oppdatert dokumentasjon av de forskjellige integrasjons- og datautvekslingsløsningene som finnes i produktet ved leveranser og endringer.

Teknisk dokumentasjon

- Systemdokumentasjon med detaljert beskrivelse av standardsystemet og tilpasningene, virkemåte og sammenhengen mellom dem
- Installasjonsveiledning med råd om valg av oppsett mv.

Brukerdokumentasjon

- Det må finnes brukervennlige brukerveiledninger for løsningen
- Beskrivelse av funksjonaliteten i standardsystemet og tilpasningene
- Beskrivelser beregnet på superbruker/systemansvarlig i brukerorganisasjonen som viser sammenhengene mellom ulike deler av systemet, avansert brukerfunksjonalitet mv.

Dokumentasjonen skal være ajourført til den versjonen av standardsystemet og tilpasningene som leveres.

Leverandøren bør også tilby brukerforum med faglige diskusjoner.

### 2.2.2. Opplæring

Leverandøren må tilby relevant opplæring til Kundens system- og ev driftspersonell. Leverandøren bør redegjøre for hvilken standardopplæring som kan leveres til aktuelle brukergrupper utover dette.

Avtalt opplæring av Kundens ansatte skal utføres profesjonelt og med god faglig og pedagogisk standard innenfor den tidsplanen som følger av Bilag 3.

Opplæringen skal gjennomføres på den tjenesten som leveres Kunden. Leverandøren skal i rimelig tid før opplæring påbegynnes levere Kunden nødvendig kursdokumentasjon for de ulike målgruppene (brukere, systempersonell, driftspersonell).

Kunden skal bli varslet om, og få god opplæring i, nye oppdateringer og muligheter i løsningen som vil inngå i avtalen (f. eks. ved brukerveiledninger og/eller kurs).

### 2.3. Informasjonssikkerhet

Krav ID	Beskrivelse av krav
2.3.1	Løsningen som tilbys skal oppfylle kravene i personvernreglene (GDPR) ( <a href="https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2018-06-15-38">https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2018-06-15-38</a> ). Løsningen skal kunne håndtere sensitive data.
2.3.2	<p>Gitt Kundens rolle som beredskapsorganisasjon og derigjennom behov for kontroll på informasjon og løsninger i både fred, krise og krig er det ønskelig at løsningen kan leveres med datalagring på norsk jord. Det kreves at selskapet det inngås avtale med (Leverandøren) er etablert i land Norge har sikkerhetspolitisk samarbeid med.</p> <p>Dersom ønsket om datalagring på norsk jord ikke kan tilfredsstilles bes Leverandøren beskrive sin struktur for eierskap og datalagring, samt beskrive hvordan tilstrekkelig sikkerhet og kontroll over tjenesten og informasjon kan ivaretas gjennom avtaler mm for å møte ev risiko for utenlandske myndigheters mulige inngripen, innsyn og beslag i Kundens eiendom.</p>
2.3.3	Løsningen skal være understøttet av et dokumentert styringssystem for informasjonssikkerhet. Styringssystemet skal være basert på anerkjent standard, som for eksempel ISO/IEC 27001:2017. Leverandøren skal beskrive hvordan dette kravet blir ivaretatt, og fører til god sikkerhet for Kundens informasjonsverdier. Beskrivelsen skal spesielt legge vekt på hvordan Leverandøren arbeider for å forbedre sikkerheten i sine tjenester basert på et trusselbilde i stadig endring, og hvordan Leverandøren arbeider for å tilfredsstill Kundens sikkerhetskrav.
2.3.4	Leverandøren skal ha sikkerhetsovervåkning egnet til å avdekke hendelser og handlinger i tråd med virksomhetens trusselbilde og relevante trusselaktører. Leverandøren skal beskrive hvordan dette kravet vil bli ivaretatt i tilbudt løsning.



Krav ID	Beskrivelse av krav
2.3.5	<p>Leverandøren skal dokumentere løsningens etterlevelse av til enhver tid gjeldende norsk rett og bidra til å identifisere krav i lover, forskrifter og annet regelverk som er særlig relevante for sikkerheten i Kundens løsning.</p> <p>Eksempler på slike særlige relevante lover, forskrifter og annet regelverk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lov om behandling av personopplysninger, med forskrifter (herunder ny personvernlovgivning som trer i kraft mai 2018)</li> <li>• Forskrift om elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen</li> <li>• Retningslinjer fra tilsynsmyndigheter som Nasjonal kommunikasjonskontroll, Nasjonal sikkerhetsmyndighet og Datatilsynet</li> </ul> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan dette kravet vil bli ivaretatt.</p>
2.3.6	<p>Leverandøren av løsningen vil ved behandling av personopplysninger inneha rolle som databehandler. Databehandleravtale skal inngås mellom Kunden og Leverandøren før behandlingen finner sted.</p>
2.3.7	<p>Leverandøren skal ha tilsvarende databehandleravtaler med alle eventuelle underleverandører som kan håndtere Kundens løsninger og informasjon. Leverandøren skal beskrive hvordan dette kravet vil bli ivaretatt.</p>
2.3.8	<p>Alle brukere av løsningen skal være personlige slik at det alltid er mulig å spore handlinger til en navngitt bruker. Det skal ikke benyttes fellesbrukere.</p>
2.3.9	<p>Løsningen skal inneholde loggfunksjoner for å kunne forebygge, oppdage og redusere skade som følge av misligheter, misbruk og feil.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan dette oppfylles.</p>
2.3.10	<p>Leverandøren skal sørge for tilstrekkelig dataisolasjon mellom Kundens data og data tilhørende andre kunder av Leverandøren under lagring, transport og prosessering. Leverandøren skal beskrive hvordan dette kravet ivaretas.</p>
2.3.11	<p>På Kundens forespørsel skal Kundens data skal kunne slettes på en sikker måte som gir tillit til at data ikke kan gjenskapes. Leverandøren skal beskrive hvordan krav til sikker sletting ivaretas.</p>
2.3.12	<p>Leverandøren skal sørge for at konfidensialitet og integritet ivaretas for Kundens informasjon som lagres, transporteres og prosesseres i løsningen. Leverandøren skal beskrive hvordan dette ivaretas for alle funksjonelle tjenester som er tilbudt i løsningen. Det skal legges inn anmerkninger der det foreligger en forventning/antagelse om at sikringen er ivaretatt av andre enn leverandøren</p>
2.3.13	<p>Leverandøren skal sørge for backup med tilstrekkelig sikkerhet og robusthet slik at data ikke går tapt som følge av dataangrep/kryptovirus, driftsavbrudd med mer. Leverandøren skal beskrive sine rutiner og løsninger for backup samt muligheter for at administrator hos kunden selv skal kunne restore data og hvilket tidsintervall som dekkes.</p>

Krav ID	Beskrivelse av krav
2.3.14	Leverandøren plikter å etablere rutiner for monitorering, oppfølging, evaluering og rapportering av potensielt sikkerhetstruende hendelser og sikkerhetsbrudd til Forsvarsbygg. Leverandøren skal beskrive hvordan dette løses. Leverandøren bes også beskrive hvordan Kunden vil kunne få utlevert detaljert informasjon om ev hendelser som ledd i Kundens sikkerhetsarbeid.
2.3.15	Ved bruk av underleverandører skal Leverandøren skal påse at leverandør(er) av tredjepartsleveranser oppfyller krav til sikkerhet som angitt i Bilag 1..  Leverandøren skal beskrive hvordan dette kravet vil bli ivaretatt.

### 2.3.1. Spesielle krav til sikkerhet

#### Sikkerhet

Dersom oppdraget innebærer at Leverandøren får tilgang til eller tilvirker skjermingsverdig informasjon, eller får tilgang til et skjermingsverdig objekt eller infrastruktur, plikter Leverandøren å ivareta krav gitt i, eller i medhold av, lov om nasjonal sikkerhet av 1. juni 2018 nr. 24 (sikkerhetsloven) med forskrifter.

Leverandøren må selv dekke utgifter til å oppfylle krav som følger av sikkerhetsloven med forskrifter, hvis ikke noe annet følger av avtalen, sikkerhetsavtalen eller forskrift (se forskrift om sikkerhetsklarering og annen klarering av 20. desember 2018 (klareringsforskriften) § 31).

Leverandøren er ansvarlig for å påse at sikkerhetsbestemmelser etterleves i egen virksomhet og hos underleverandør som medvirker i anskaffelsen. Overtredelse av sikkerhetskrav vil kunne anses som vesentlig mislighold av Leverandørens kontraktsforpliktelser.

Forsvarsbygg har etter sikkerhetsloven § 4-1 annet ledd et ansvar for å påse at Leverandøren har tilstrekkelig risiko- og sikkerhetsforståelse. Det innebærer at Forsvarsbygg som ledd i oppfølgingen av at Leverandøren oppfyller sine kontraktsforpliktelser vil kunne kontrollere at kravet til forsvarlig sikkerhetsnivå er oppfylt. Leverandøren skal legge til rette for at Forsvarsbygg kan gjennomføre slik kontroll.

#### Autorisering og enten adgangsklarering eller sikkerhetsklarering av leverandørens personell

For gjennomføring av denne avtalen som innebærer at leverandørens personell skal få tilgang til sikkerhetsgradert informasjon eller skjermingsverdig objekt eller infrastruktur, vil det stilles krav til at vedkommende skal autoriseres. Dersom vedkommende skal ha tilgang til informasjon gradert KONFIDENSIELT eller skjermingsverdig objekt eller infrastruktur skal vedkommende i tillegg enten inneha gyldig adgangsklarering eller sikkerhetsklarering.

Leverandøren skal til enhver tid ha et tilstrekkelig antall personer med gyldig adgangsklarering eller sikkerhetsklarering slik at ethvert oppdrag i henhold til avtalen kan løses uten forsinkelser og med den kvalitet som beskrevet.

For å hindre forsinkelser kreves det at noe leverandørpersonell adgangsklareres eller sikkerhetsklareres etter inngåelse av avtalen. Årsaken er at oppdragsgiver kan på kort varsel utløse opsjon på on-premis løsning. En installasjon av dette vil kreve at oppdragsgiver har sikkerhetsklarert personell for å få adgang på våre objekter.

For denne avtalen vil det være behov for å adgangsklarere eller sikkerhetsklarere 1 personer per konkurranseområde kunngjøringen er oppdelt i. Klareringsnivået er KONFIDENSIELT.

Det personellet som Leverandøren ønsker å benytte under utførelse av oppdragene må ha et reelt tjenstlig behov. Behovet må skriftlig begrunnes for den enkelte.

Etter at avtalen er inngått og avtalen er virksom vil behov for å sikkerhetsklarere personell variere ut fra omfang av bruken av avtalen og det tjenstlige behovet.

Krav til beskyttelse av skjermingsverdig informasjon (ugradert eller sikkerhetsgradert), skjermingsverdige informasjonssystemer og skjermingsverdige objekter og infrastruktur er gitt i vedlegg 3.

### **Sikkerhetsavtaler**

Det kan inngås sikkerhetsavtaler med leverandøren der dennes personell skal gis tilgang til sikkerhetsgradert informasjon, skjermingsverdige objekter eller skjermingsverdig infrastruktur. Det inngås sikkerhetsavtale hvor oppdragsgiver vurderer at dette er aktuelt.

Sikkerhetsavtalen termineres av oppdragsgiver når avropet er avsluttet og leverandøren har tilbakelevert all skjermingsverdig informasjon. En eventuell service- og garantitid inngår i kontraktsforholdet.

## **2.4. Personopplysninger**

Leverandøren av løsningen vil ved behandling av personopplysninger inneha rolle som databehandler.

Databehandleravtale skal inngås mellom Kunden og Leverandøren før behandlingen finner sted.

Databehandleravtalen vedlegges som vedlegg 4 til kontrakten.