

# BILAG 1

## KRAVSPESIFIKASJON

### ANSKAFFELSE AV VERKTØY TIL BRUKERSTØTTE IT

# Innholdsfortegnelse

<b>1. Innledning</b> .....	<b>3</b>
1.1 Oppbygning kravspesifikasjon.....	3
1.2 Instruksjoner for Leverandørens besvarelse.....	3
1.3 Veiledning til kravtabeller.....	4
<b>2. Administrative og merkantile krav (AM)</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Pris</b> .....	<b>6</b>
<b>4. Krav til driftsfunksjonalitet (DF)</b> .....	<b>6</b>
<b>5. Krav til brukerfunksjonalitet (BF)</b> .....	<b>7</b>

## 1. Innledning

Dette Kontraktbilag inneholder en kravspesifikasjon, og inngår i sin helhet som bilag 1 til kjøpsavtalen for anskaffelse av lagringsløsning til FMOA.

Leverandøren er ansvarlig for at leveransen innfrir alle beskrivelser og krav som fremkommer av dette bilag hvis ikke annet er spesifikt angitt som FMOAs ansvar/leveranser.

### 1.1 Oppbygning kravspesifikasjon

Bilag 1 er inndelt i følgende:

Kapittel	Innhold	Besvares av Leverandør i følgende bilag
Kapittel 1	Innledning	
Kapittel 2	Administrative og merkantile krav (AM)	Bilag 2: Leverandørens svar på kravspesifikasjon
Kapittel 3	Pris	Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser
Kapittel 4	Krav til driftsfunksjonalitet (DF)	Bilag 2: Leverandørens svar på kravspesifikasjon
Kapittel 5	Krav til brukerfunksjonalitet (BF)	Bilag 2: Leverandørens svar på kravspesifikasjon

### 1.2 Instruksjoner for Leverandørens besvarelse

Leverandøren utarbeider sin løsningsbeskrivelse ved først å kopiere kapitteloverskrifter og alt innhold fra kapittel 2 til kapittel 5 i dette dokumentet inn i bilag 2.

I Leverandørens løsningsbeskrivelser skal alle kravtabeller som spesifisert i dette bilaget besvares i bilag som angitt på forrige side.

Bilag 2 skal ikke inneholde produktark eller annen detaljert informasjon om produkter. Ved behov kan beskrivelser av produkter legges ved som elektroniske filer, men må klart fremgå i sammenhengen med besvarelsene i tabellene.

Eventuelle forutsetninger og forbehold som Leverandøren har, skal tydelig fremgå i eget kapittel til slutt i bilag 2. Dette gjelder forutsetninger og forbehold som ikke er av økonomisk betydning. Se pkt. 6.5 i Konkurransgrunnlaget for forutsetninger og forbehold som er av økonomisk betydning.

### 1.3 Veiledning til kravtabeller

Følgende kravtabell benyttes:

<Modul/kravområde>	Kravtekst	Prioritet	Oppfylt?	Beskrivelse og referanse
<Løpende nummerering pr. modul eller kravområde>	<Behov uttrykt gjennom krav>	<Må, Skal eller Bør>	< J, N, D>	<Løsningsbeskrivelse og henvisninger til ytterligere detaljer>

FMOA har fylt ut følgende kolonner:

- *Modul/kravområde* Kolonneoverskriften angir hvilket område kravene tilhører.
- *Kravtekst*. Formuleringen av kravet.
- *Prioritet*. Viktigheten av kravet angitt med følgende kategorier i synkende rekkefølge. I utarbeidelsen av krav har følgende retningslinjer ligget til grunn for kategoriseringen:
  - *Må*: krav som er nødvendig for FMOA, og er diskvalifiserende dersom kravet ikke oppfylles i sin helhet
  - *Skal*: krav som er sentrale for å oppnå kostnadseffektive og riktige IT-anskaffelser.
  - *Bør*: krav som støtter oppunder *skal* krav.

Ved evaluering vektes skal-krav med en faktor på 2, mens bør-krav vektes med en faktor på 1. Må-krav vektes ikke og teller ikke i evalueringen utover at kravet er diskvalifiserende dersom kravet ikke oppfylles i sin helhet.

Leverandøren skal for alle krav fylle ut følgende kolonner i besvarelsen:

- *Oppfylt?* gjelder alle krav og fylles ut med:
  - "J" dersom kravet er oppfylt i uten forbehold
  - "N" dersom kravet ikke oppfylles
  - "D" dersom kravet er oppfylt, men med forbehold
- *Beskrivelse og referanse*. Fylles ut med en beskrivelse av hvordan kravet er løst, samt med spesifikk referanse til ytterligere informasjon. Det er viktig at referansen er konkret og at det er åpenbart hvordan referansen er knyttet til kravet. Dersom kravet ikke oppfylles (merket "N") må bakgrunnen for dette beskrives i denne kolonnen. I tillegg skal alle forutsetninger og forbehold (for besvarelse merket "N" og "D") angis samlet til slutt i respektive bilag.

FMOA ber Leverandøren oppfatte kravspesifikasjonen i dette bilag 1 slik:

1. Prioriteringen av kravene er satt ut fra en ren behovsvurdering. Det er således naturlig at kravenes innbyrdes prioritering vil påvirkes av Leverandørens løsningsforslag ut fra en mer konkret kunnskap om hvordan kravet eller utformingen av kravet driver kompleksitet og kostnad. FMOA ber Leverandøren om å påpeke slike forhold.
2. Kravene er formulert for å uttrykke et behov. I den grad formuleringene utilsiktet har avskjært alternative løsninger som tilfredsstillende det underliggende behovet på bedre måte (kostnadmessig og/eller løsningsmessig), ber FMOA om at dette påpekes og beskrives i Leverandørens besvarelse.
3. Leverandøren må se kravene i sammenheng med helheten i dette bilag.

## 2. Administrative og merkantile krav (AM)

I dette kapittel beskrives administrative og merkantile krav til leveransen.

Kravene i tabellen skal besvares i Bilag 2: Leverandørens svar på kravspesifikasjon

Ref (AM)	Kravtekst	Prioritet	Oppfylt?	Beskrivelse og referanse
AM.01	I avtaler som inngås etter 1. juli 2012 skal statlige virksomheter kreve at deres leverandører av varer og tjenester sender faktura og kreditnota elektronisk. FMOA benytter DFØs fakturamottak i Elektronisk handelsformat (EHF). Mer om elektronisk faktura: <a href="http://www.anskaffelser.no/e-handel/faktura">http://www.anskaffelser.no/e-handel/faktura</a> . Leverandør skal beskrive i hvilken grad kravet ivaretas.	Må (se. kap. 1.3.)		
AM.02	Tilbyder skal beskrive kort beskrive sin løsning og hvilken prismodell som benyttes på lisenser og vedlikehold.	Skal		
AM.03	Tilbyder bør yte bistand i forhold til å installere programvare, og evt. gjøre tilpasninger for å møte krav i kravspesifikasjonen.	Bør		
AM.04	Tilbyder skal beskrive hvilke forutsetninger (maskin- og/eller programvare) som kreves for en lokal installasjon.	Skal		
AM.05	Tilbyder skal beskrive tjenester som FMOA kan motta i forholde til support og vedlikehold. Evt. avgrensinger må komme tydelig frem.	Skal		
AM.06	Tilbyder skal levere en grovkisse til en tidsplan for en implementering med utgangspunkt i oppstart i uke 39. Løsningen må være satt i drift innen utgangen av oktober 2014. Dersom FMOA skal stille med ressurser (eks server), må dette spesifiseres sammen med andre forutsetninger (jf AM.04).	Skal		
AM.07	Tilbyder skal i samarbeid med FMOA utarbeide en akseptansetest med utgangspunkt i Kravspesifikasjonen (dette dokumentet).	Skal		
AM.08	Tilbyder må kunne levere en installasjonsdokumentasjon og en systemdokumentasjon for løsningen.	Skal		
AM.09	Tilbyder skal beskrive hvilke muligheter som finnes for kurs/opplæring.	Bør		

### 3. Pris

Kravene i tabellen skal besvares i Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser

Teknisk løsning	Stk. pris	Antall	Sum
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programvare</li> <li>• Lisenser</li> <li>• etc</li> </ul>			
<b>Sum teknisk løsning</b>			

Bistand	Timepris	Antall timer	Sum
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installasjon</li> <li>• Tilpasninger</li> </ul>			
<b>Sum bistand</b>			

Vedlikehold	Pris	Sum
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Årlige support- og vedlikeholdskostnader</li> <li>•</li> </ul>		
<b>Sum vedlikehold</b>		

*Alle priser oppgis eks mva og i norske kroner.*

Ved vurdering av pris legges summen av teknisk løsning, bistand og årlig vedlikehold (jf. kapittel 3 i Kravspesifikasjonen) i et femårs perspektiv, sammen med summen av forbehold av økonomisk betydning (jf. kapittel 6.5 i Konkurransesgrunnlaget).

Det er FMOAs totale kostnader som legges til grunn ved evalueringen. Investeringer som FMOA må foreta (f.eks. maskinvare) som en konsekvens av tilbudets innhold legges til kostnadene for teknisk løsning.

Tilbyder med det tilbud som gir FMOA den laveste totale kostnaden får beste poengsum, mens andre tilbydere får sin poengsum ut fra hvordan de ligger i forhold til tilbyder med laveste total pris.

### 4. Krav til driftsfunksjonalitet (DF)

I dette kapittel beskrives krav til løsningen og drift av løsningen.

Kravene i tabellen skal besvares i Bilag 2: Leverandørens svar på kravspesifikasjon

Ref (DF)	Kravtekst	Prioritet	Oppfylt?	Beskrivelse og referanse
DF.01	Tilbudt løsning skal underbygge ITIL prosessene som er opplistet under pkt 3.2 i Konkurransesgrunnlaget. Evt. begrensninger skal komme klart frem i besvarelsen.	Skal		
DF.02	Installasjonen av løsningen må gjøres lokalt i vårt nettverk av hensyn til sikkerhet og integrasjonsmuligheter.	<b>Må</b>		
DF.03	Tilbyder skal beskrive hvilke muligheter FMOA har til å automatisere prosesser, f.eks. ved opprettelse av nye brukere.	Skal		

Ref (DF)	Kravtekst	Prioritet	Oppfylt?	Beskrivelse og referanse
DF.04	Tilbyder skal beskrive muligheter og begrensninger for integrasjon med andre løsninger/systemer. F.eks. innlegging av brukerdata i systemer med egne brukerbaser.	Skal		
DF.05	Løsningen må kunne integreres med Microsoft Exchange for sending og mottak av e-post. Det bør være mulighet for å legge til flere mottagere.	Skal		
DF.06	Det er viktig at saker som registreres og behandles kan tilpasses behovet til både IT og arkiv. Blant annet i forhold til ulik kategorisering av saker. Tilbyder skal beskrive mulighetene for dette.	Skal		
DF.07	Tilbyder skal beskrive muligheter for tilpasninger i løsningen. F.eks. bruk av logo, valg av farger, endring av navn på felt, ulik kategorisering av saker mv.	Skal		
DF.08	Tilbyder skal beskrive i hvilken grad single-sign-on ved bruk av embetes Active Directory kan benyttes.	Bør		
DF.09	Løsningen skal inneholde en utstyrsbase som inneholder hva ansatte har av IT-utstyr. Tilbyder skal i tillegg til å beskrive funksjonaliteten, også beskrive muligheter for å automatisere populering av innhold i utstyrsbasen for eksisterende utstyr.	Skal		
DF.10	Løsningen skal inneholde en kunnskapsbase som inneholder løsningsbeskrivelser av tidligere henvendelser. Tilbyder skal beskrive denne funksjonaliteten.	Skal		
DF.11	Løsningen bør ha en funksjonalitet for at FMOA kan følge opp vedlikehold på program- og maskinvare, samt andre avtaler.	Bør		
DF.12	Løsningen bør ha en mulighet for å kunne legge til rutinebeskrivelser, eks en trinnvis beskrivelse av PC-bestilling.	Bør		

## 5. Krav til brukerfunksjonalitet (BF)

I dette kapittel beskrives krav til installasjon og migrering.

Kravene i tabellen skal besvares i Bilag 2: Leverandørens svar på kravspesifikasjon

Ref (BF)	Kravtekst	Prioritet	Oppfylt?	Beskrivelse og referanse
BF.01	Tilbudt løsning skal gi ansatte muligheter å melde inn og følge opp status ( <i>self service</i> ) på saker via et webgrensesnitt.	Skal		

Ref (BF)	Kravtekst	Prioritet	Oppfylt?	Beskrivelse og referanse
BF.02	Tilbudt løsning bør gi ansatte ulike tilganger i webgrensesnittet i forhold til deres roller. En leder bør kunne bestille tilgang til nye brukere (jf. DF.03).	Bør		
BF.03	Tilbyder skal beskrive mulighetene for å hente ut rapporter og statistikker.	Skal		
BF.04	For FMOA vil det være viktig å kunne hente ut rapporter over tildelte tilganger/rettigheter pr ansatt. Tilbyder må angi om dette er en standard rapport eller om den må utvikles.	Skal		
BF.05	Løsningen bør ha en mulighet for en «dashboard»-funksjonalitet som til enhver tid viser status og statistikker.	Bør		
BF.06	Drift hos FMOA vil bruke iPad for å ha tilgang til løsningen. Tilbyder skal beskrive om løsningen er tilpasset bruk for iPad og/eller andre nettbrett.	Skal		
BF.07	Det bør være mulig å legge ved dokumenter, bilder og andre filer som vedlegg til en sak.	Bør		
BF.08	Det må være mulig å legge til interne kommentarer til en sak som kun er tilgjengelig for driftspersonell og ikke øvrige ansatte i FMOA.	Skal		
BF.09	Løsningen må ha gode søkemuligheter for å finne aktuelle saker. Det skal være mulig å søke på bl.a. emnefelt, status, vedlegg, tidspunkt, avsender og saksbehandler.	Skal		
BF.10	For noen hendelser kan det komme flere henvendelser. Det er ønskelig å kunne besvare disse samlet fremfor å håndtere dem enkeltvis.	Bør		