

# Bilag til SSA-V – Vedlikeholdsavtalen

Saksnummer: 16/002941 Løsning for e-posthåndtering

## Innhold

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon (krav til vedlikeholdstjenesten) .....	2
1 Formål med anskaffelsen .....	2
2 Behovsspesifikasjon .....	3
3 Kravtabell .....	14
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon (beskrivelse av vedlikeholdstjenesten).....	17
Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes .....	22
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen .....	23
Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag .....	24
Bilag 6: Administrative bestemmelser .....	27
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser .....	29
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten .....	31
Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen .....	32
Bilag 10: Tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare .....	33

# Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon (krav til vedlikeholdstjenesten)

## 1 Formål med anskaffelsen

### 1.1 KUNDE OG MARKEDSOMRÅDET – SEKSJON KUNDESENTER

Seksjon Kundesenter (KKS) består av 25 faste årsverk med en seksjonsleder, to avdelingsledere og to rådgivere i ledergruppen. For tiden er vi 36 personer inkludert vikarer og engasjementer.

Kundesenteret er 1. linje for SPK på alle henvendelser og skal betjene følgende grupper:

- Arbeidsgivere
- Medlemmer
- Apotekordningen
- NAV
- Stortinget

Vi nås via telefon, e-post, chat og brev. I løpet av én uke mottar vi i gjennomsnitt 3500 telefoner, 500 e-post og 20 brev.

Vi har høye krav til oss selv når det gjelder kompetanse, svartid og service.

### 1.2 ANSKAFFESENS FORMÅL

Vi har behov for å jobbe mer effektivt og fremstå mer profesjonelle med e-posthåndtering i kundesenteret.

Kundesenteret er avhengig av å ha full kontroll på alle henvendelser som kommer inn. I dag jobber vi i Outlook med en felles e-postkasse for kundesenteret. Alle som har tilgang kan da gå inn å gjøre endringer, slette eller plukke den e-posten de vil svare på.

Vi har derfor behov for et system som kan gi oss full oversikt over antall e-post inn, ventetid, svartid og behandlingstid pr e-post, delegere ut e-post etter ventetid, kompetanse og med en god statistikkmotor.

### 1.3 ANSKAFFESENS GJENSTAND

Denne anskaffelsen skal dekke KKS sitt behov for å motta og svare på e-post på en effektiv og profesjonell måte.

### 1.4 ANSKAFFESENS ØKONOMISKE VERDI

Denne anskaffelsen skal dekke løsning for kundesenterets behov innenfor en budsjettgrense på maksimalt 500 000 kr. eks. mva. over 4 år, inklusive alle omkostninger ved løsningen.

I tillegg skal SPK også ha opsjon på utvidelse av løsningen ved kjøp av flere brukerlisenser og flere felles e-postkasser, samt relaterte tjenester. SPK vil også ha opsjon på kjøp av en chat-løsning dersom dette er en del av suiten.

## 2 Behovsspesifikasjon

*Informasjon til tilbyder: I dette kapitlet redegjør vi for våre behov, ønsker og utfordringer. I tildelingskriteriet Funksjonell kvalitet vil vi evaluere i hvilken grad tilbudt løsning ivaretar de beskrevne behov, utfordringer og muligheter.*

*Vi vil ved evalueringen også hensynte funksjonaliteter og muligheter ut over de vi har angitt i kapittel 2.7, forutsatt at disse gir nytteverdi i forhold til de definerte delkriteriene under tildelingskriteriet Funksjonell kvalitet, ref. kapittel 8.3 i konkurransegrunnlaget.*

*SPKs minimumskrav ifm løsningen er angitt i kapittel 3 nedenfor. Disse må besvares. Besvarelsen tas inn i Bilag 2.*

### 2.1 BAKGRUNN

SPK har i dag ingen verktøy ut over normal bruk av Outlook og Exchange for håndtering av henvendelser på e-post. Dette resulterer i tidkrevende og lite optimale arbeidssteg ifm håndtering av henvendelser. Nåsituasjonen kan beskrives som følger:

- Lang behandlingstid eller svar uteblir. Henvendelser pr. e-post videresendes / delegeres, men systemet sikrer ikke oppfølging og åpner for menneskelig svikt.
- Dårlig oversikt med hvem som har besvart. Flere personer svarer på samme e-post.
- Ingen historikk på besvarte e-post. E-posten blir besvart gjennom brukerens egen e-post konto. Dette gir ingen felles historikk og innsyn for andre på besvarelsen som fører til at vi må sende kopier til en ekstra e-post kont for å ha en viss oversikt.
- Statistikk og ledelse. Dårlig oversikt over antall innkommende og besvarte e-post, svartid, behandlingstid og historikk.

### 2.2 MÅL

Hensikten med denne anskaffelsen er å etablere en løsning som gir en rask, sikker og effektiv håndtering av innkommende e-poster til KKS.

Løsningen skal gi bedre kontroll over antall e-poster og statistikk: antall henvendelser, total svartid, total behandlingstid og medlemshistorikk.

I tillegg bedre løsning for besvarelse av e-post med for eksempel forhåndsbestemte maler.

Løsningen skal redusere svartid, bedre sikkerheten og øke muligheten for å få, og holde, oversikt over e-postflyten til og fra kundesenteret.

Det skal føre til at alle ledd skal merke effekten av endringen som positiv i forhold til dagens løsning. Med alle ledd mener vi: medlem/kunde, kundebehandler/saksbehandler og ledere.

Det er særlig fire oppgaver som er manuelt tidkrevende for Kundesenteret og som vi søker løsning for å avlaste (effektivisere / automatisere / jobbe smartere):

- Besvarelse av henvendelser (mulighet for bruk av maler og lignende).
- Ryddevakt (se detaljert beskrivelse i kap 2.7.5).
- Statistikk og rapportering (se detaljert beskrivelse i kap 2.8).
- Journalføring av henvendelser og svar i P360.

Nedenfor beskrives hvordan SPK i dag jobber med håndtering av henvendelser på e-post og hvilke utfordringer og behov vi har ifm ny løsning.

### 2.3 SPKs PRODUKTER OG KUNDER

SPK tilbyr ulike produkter i markedet:

- Pensjonsordning for statlige virksomheter, skoler, apotek og andre organisasjoner.
- Pensjonsprodukter (alder, uføre, etterlatte, AFP) for medlemmer i SPK.
- Yrkesskadeforsikring for medlemmer i SPK.
- Gruppelivsforsikring for medlemmer i SPK.
- Boliglån for aktive medlemmer i SPK.

SPK har to hovedtyper av kunder:

- Individ/medlem: Person som har pensjonsordning, yrkesskadeforsikring, gruppelivsforsikring, boliglån i SPK.
- Arbeidsgiver: Bedrift som har pensjonsordning i SPK for sine ansatte og som betaler premie og rapporterer inn lønnsdata for sine ansatte.

SPK mottar henvendelser fra alle disse kundene. Vi kaller disse henvendelsene til SPK i det etterfølgende for henvendelser.

### 2.4 HENVENDELSER PÅ E-POST TIL SPK

Det er tre typer henvendelser som har et betydelig volum og som krever verktøystøtte for å sikre strukturert håndtering. Disse tre typer henvendelser betjenes alle av SPKs kundesenter:

Kortnavn	Felles e-postadresse	Beskrivelse av type henvendelser
Pensjon	<a href="mailto:kundesenteret@spk.no">kundesenteret@spk.no</a>	Individer som henvender seg om medlemskap/opptjening/pensjon.
Lån	<a href="mailto:spklaan@spk.no">spklaan@spk.no</a>	Individer som henvender seg om boliglån.
Bedrift	<a href="mailto:bedriftsservice@spk.no">bedriftsservice@spk.no</a>	Arbeidsgivere som henvender seg om premie, avsetninger, innskudd, rapportering, etc.

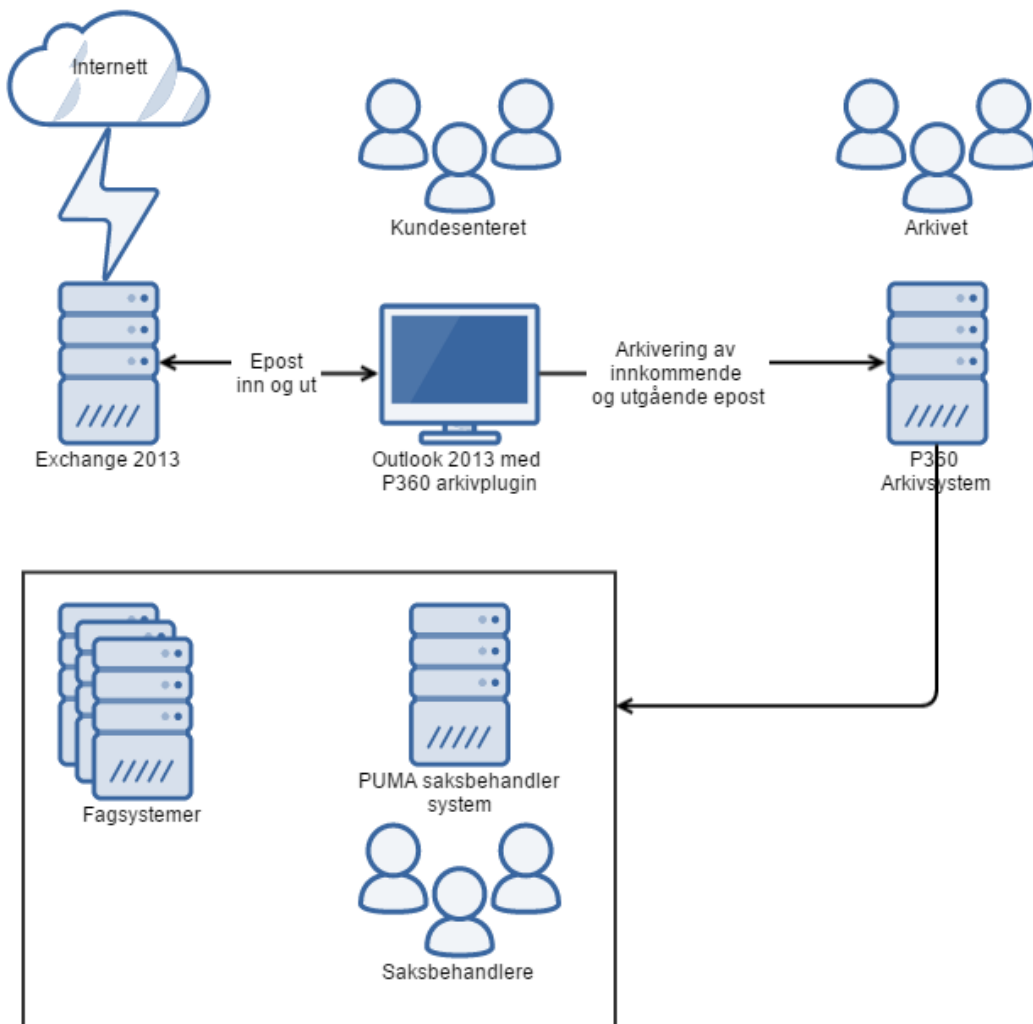
Antall henvendelser varierer naturligvis mht. interesse, medieomtale, regelverksendringer etc. I gjennomsnitt er antall henvendelser pr dag som følger:

Kortnavn	Volum – ant pr dag	Maksimum pr dag
Pensjon	60 – 100	300
Lån	10 – 50	100
Bedrift	0 – 20	50

Flyt for eposthåndtering i SPK i dag:



## 2.5 EKSISTERENDE IT-LØSNINGER



## 2.6 ORGANISERING AV KUNDESENTERET

Nedenfor følger en mer detaljert beskrivelse av seksjon kundesenter (KKS).

### 2.6.1 Kundebehandler

Rollen kundebehandler mottar og besvarer henvendelser til SPK fra kunder, medlemmer og ikke-medlemmer via telefon, chat og e-post. Kundebehandler vurderer også om henvendelsene er nye opplysninger i en sak og/eller om en saksbehandler må følge saken videre.

Saksbehandler er ansatte i fagavdelingene og vil fungere som 2. linje for håndtering av henvendelser.

Henvendelser per telefon og chat avklares som regel i 1. linje (80%). Henvendelser per e-post må oftere avklares i 2. linje grunnet omfang og kompleksitet i saksforholdet.

Dersom det er en e-post henvendelse som saksbehandler skal svare på, vil kundebehandler opprette en sak i PUMA og lagre den i arkivsystemet Public360<sup>1</sup>, hvis det ikke allerede er gjort.

Dersom det er en e-post henvendelse som kundebehandler skal håndtere, vil kundebehandler besvare denne, lagre svaret i P360 og loggføre hendelsen i PUMA.

I dag endrer kundebehandler emnefeltet i e-posthenvendelsen for å informerer 2. linje om avdeling, tema og hvem saken gjelder, før e-post videresendes til 2.linje.

## 2.6.2 Kompetansegrupper

Kundebehandlere i KKS er inndelt i tre overordnede kompetansegrupper: pensjon, lån og bedrift. De som tilhører en kompetansegruppe har opplæring og erfaring i håndtering av henvendelser / saker innenfor disse emnene.

Lån og bedrift er ikke pr. i dag ytterligere utdypet med flere kompetansefelt, her kan alle kundebehandlere som besvarer lån og bedrift håndtere alle spørsmål, om de skal besvare eller om det skal videre til 2. linje.

KKS har ca. 8 kundebehandlere med kompetanse på lån, ca. 8 kundebehandlere med kompetanse på bedrift og ca. 30 kundebehandlere med kompetanse på pensjon.

Pensjon er ytterligere fordelt på følgende kompetansefelt: medlemskap og uførepensjon, AFP og alderspensjon, etterlattepensjon, stortingspensjon. Vi ønsker for fremtiden å kunne sortere på kompetanseområder slik vi definerer disse.

## 2.6.3 Første linje vs. andre linje

Kundesenteret besvarer henvendelser som 1. linje og videresender henvendelser etter egen vurdering til 2. linje. Oversikt over forskjellige 2. linjer finnes under:

### Pensjon

- Avdeling klargjøring
- Avdeling skole 1
- Avdeling skole 2
- Avdeling stat
- Avdeling storbedrift

### Bedrift

- Avdeling datakvalitet
- Avdeling faktura
- Avdeling bedriftskunde

### Lån (låneseksjonen er fordelt på områder og ikke avdelinger)

- Depot
- Endringer

---

<sup>1</sup> Public360 (P360) er vårt sak/arkiv system levert i all hovedsak som en standardkomponent fra Software Innovation. Vi er nå på release 4.1 SP8.

- Stillingsendringer
- Lånesaker
  - Kjøp
  - Refinansiering
- Tilbakebetaling

Til informasjon så skal ikke 2. linje omfattes av denne nye løsningen, det vil si at 1. linje skal kunne videresende henvendelser til 2. linje for videre håndtering utenom denne nye løsningen. Gitt positive erfaringer med anskaffet løsning, vil vi i en bølge 2 som opsjon, kunne ønske å integrere deler av 2. linje i løsningen.

## 2.7 RUTINER FOR HÅNDTERING AV HENVENDELSER I KUNDESENTERET

Dette er ønsket flyt for håndtering av e-post i kundesenteret:



Kundesentret har ulike rutiner for å besvare henvendelser i de ulike felles postkassene. Seksjonen er organisert for å håndtere de ulike felles postkassene på ulik måte:

Systemet bør kunne håndtere flere e-postkasser/innbokser

- Kunne sortere inn i innbokser for pensjon, bedrift og lån.
- Fordele e-post til kompetansegrupper i systemet etter gjenkjenning av tema/ord i:
  - Kontaktskjema<sup>2</sup>
  - Ord i emnefelt
  - Ord i tekstfelt
- Mulig å plukke e-poster (dersom man sitter på telefonen samtidig med e-post skal man kunne være noe selektiv på vanskelighetsgrad på e-post).
- Sortere etter prinsippet «first come, first served».

Flere e-poster fra samme avsender:

- Systemet må kunne gi et varsel/ melde ifra at det finnes flere u-besvarte eposter fra samme avsender
- E-poster fra samme avsender blir tildelt samme kundebehandler ved besvaring.
- Mulig å «klippe og lime» flere e-poster inn i samme besvarelse til kunde/medlem.
- Mulig å se historikk for tidligere besvarelser til samme medlem (uten å åpne pensjonssystemet Puma<sup>3</sup>).

Vi må ha mulighet til å søke og finne eposten fra en avsender hvis de ringer inn på telefonen. Denne e-posten må da lagres/arkiveres som besvart uten at vi besvarer e-posten.

### 2.7.1 Håndtering av e-postkasse Pensjon

E-post til pensjonsinnboksen besvares eller videresendes til 2. linje ved behov, men må igjennom flere steg, disse er forklart nedenfor. Vedlegg 1 viser en skisse over disse arbeidstegene.

<sup>2</sup> Med kontaktskjema forstås mulighet for å henvende seg direkte via spk.no. Informasjon fra dette kontaktskjemaet omdannes til en epost til postmottak.no supplert med metadata.

<sup>3</sup> Puma er vårt sentrale saksbehandlingssystem for pensjoner

1-3 Prosessen starter ved at e-post kommer inn til arkiv, de lagrer denne i P360 som igjen konverteres til vårt saksbehandlersystem Puma. Så legger arkiv e-posten over til kundesenterets mailboks. Når kundebehandler er klar til å motta en henvendelse/sak, starter han med neste innkomne henvendelse som ikke er plukket av en annen kundebehandler.

#### 4 Let frem og åpne eldste ikke-tildelte e-post

Alle e-post samles i en felles innboks og blir betjent etter regelen «first come, first served».

Når kundebehandler på kundesenteret er klar for å håndtere en ny e-post går han inn på fellespostkassen for Pensjon og åpner den eldste e-posten som ikke er plukket av en kundebehandler.

#### 5 Les e-posten og vurder kategorisering

Kundebehandler åpner e-post og vurderer selv om han har nødvendig kompetanse til å besvare henvendelsen. Hvis ja plukker han henvendelsen til seg selv ved å flytte e-post over til sin mappe. I den felles e-postkassen er det laget en mappe pr saksbehandler og navngitt med saksbehandlers initialer.

Dersom kundebehandler ikke har kompetanse til å besvare henvendelsen lukkes e-posten og den blir liggende urørt i fellespostkassen. Hvis 2. linje skal ha e-posten videresendes den til en fellespostboks. Kundebehandler åpner da neste eldste e-post og vurderer denne på tilsvarende måte.

I denne fasen er det lett at flere kundebehandlere besvarer samme e-post. Det mottas ca. 1 e-post pr 2. min til kundesenteret. Mens en kundebehandler leser og vurderer en e-post kan det derfor lett skje at en annen kundebehandler åpner og vurderer den samme e-posten. Det er ønskelig at verktøyet har funksjonalitet slik at man unngår disse problemene.

#### 6 Re-henvendelse

Når SPK mottar svar tilbake på en besvart e-posthenvendelse, rutes denne direkte til; [kundesenter@spk.no](mailto:kundesenter@spk.no), arkiv journalfører henvendelsen og sender denne videre til KKS boksen. E-post vurderes deretter av kundebehandler etter samme prinsipp som i resten av beskrivelsen over i punkt 5.

#### 8 Er KKS ansvarlig for å besvare?

Kundebehandler tar stilling til om det er KKS sitt ansvar å håndtere denne henvendelsen. Dette steget må gjøres siden henvendelsen kan være sendt feilaktig fra arkivfunksjonen til KKS, mens den egentlig skulle til en annen enhet i SPK.

#### 9 Journalfør henvendelsen i arkivsystemet

Denne oppgaven vil bli å utføre av arkivfunksjonen i justert prosess og er som sådan ikke lenger aktuell funksjonalitet for etterspurt løsning.



10 Sett mottakerne org enhet i SPK som ansvarlig på saken i P360

Kundebehandler registrerer i P360 hvilken enhet i SPK som skal motta saken til fordeling.

11 Send henvendelsen videre til 2 linje i SPK

Når e-post er lagret i P360 lages det et åpent dokument i PUMA og det vil da være registrert i arbeidsliste. KKS videresender e-post til ansvarlig avdeling som har egne e-postvakter. På den måten kan «enkler» henvendelser bli tatt hånd om raskere. Kundebehandler legger ved en kommentar til saksbehandler om nødvendig.

13 Har jeg kompetanse til å besvare?

Kundebehandler tar stilling til om vedkommende har nødvendig faglig kunnskap til å besvare henvendelsen, se kapittel 3.6 ovenfor.

14 Lukk e-posten uten å gjøre noe

Dersom kundebehandler ikke har nødvendig kompetanse skal han ikke behandle henvendelsen. E-posten lukkes derfor uten tildeling og venter i innboksen til en annen kundebehandler med tilstrekkelig kompetanse åpner og tildeler den til seg selv.

15 Tildel e-posten til meg selv ved å flytte den til min mappe

Dersom kundebehandler har nødvendig kompetanse til å besvare henvendelsen skal kundebehandler tildele den til seg selv ved å flytte e-posten over til undermappe i innboksen med sine egne initialer.

16 Gjør oppslag på medlemmet i Puma

I henvendelsen er det ikke alltid at medlemmet/personen oppgir alle sine ytelser etc. Kundebehandler må alltid åpne Puma og får der oversikt over historikk, logginnslag og hvilke ytelser medlemmet har.

17 Vurder vanskelighetsgrad for besvarelse

Basert på dette avgjør kundebehandler om han har nødvendig kompetanse til å behandle henvendelsen. Selv innenfor ett tema vurderes vanskelighetsgraden på e-post. Det gjøres forskjellig vurdering for f. eks. prognoser, spørsmål om regelverk eller generelle henvendelser.

18 Har jeg kompetanse til å besvare?

Kundebehandler vurderer om det er ytelser eller kombinasjoner av disse som vedkommende ikke har kompetanse om.

19 Legg e-posten tilbake til innboksen (uten kategorisering)

Dersom kundebehandler ikke har kompetanse på området flyttes e-posten tilbake til innboksen.

20 Besvar henvendelsen – bruk av maler

Dersom kundebehandler har tilstrekkelig kompetanse til håndtering av henvendelsen gjør han det som kreves for å utarbeide svar.

Ofte er det gjentakende spørsmålstillinger og tema for henvendelsene. KKS har derfor laget maler med standard tekst og oppsett for effektiv besvarelse.

Men mye av dagens besvarelser blir likevel skrevet for fri hånd. Det vil si det er få maler tilgjengelig, disse er også ofte generert fra egen erfaring og brukes som klipp og lim fra egne dokumenter/mapper.

Malene på KKS er implementert på to måter:

- Personlige svarmaler i Outlook. Disse må lages som personlig innstilling i Outlook siden programmet ikke støtter felles maler.
- Felles svarmaler i Word på privat og felles filområde.

Verktøyet skal støtte felles lett tilgjengelige svarmaler for alle kundebehandlere. Svarmalene må kunne være rikt formattert med ulike skriftfonter og størrelser, tabeller, regnestykker etc. Det er ønskelig med følgende funksjonalitet ifm støtte for maler:

- Mulighet for å legge inn standardtekster som er lagt inn i e-posthåndteringssystemet på forhånd pr kompetanseområde
- Mulighet til å endre på disse (legge til eller ta bort deler av tekstmal) i selve besvarelsen.
- Støtte for lenker i teksten som mottaker kan lett følge til mer informasjon angående sin henvendelse.
- Kun de med administratorrettigheter skal kunne legge inn standard svar, endre og vedlikeholde disse.
- Stavekontroll på norsk, nynorsk og engelsk.

Når kundebehandler sender svar til kunden legges svaret seg i hans personlige 'Sendte elementer'. For at SPK skal ha felles oversikt over utgående e-post sender kundebehandler blindkopi av meldingen til en felles innboks som viser kopi av alle sendte e-poster.

Svaret må automatisk havne i en felles postboks.

Dersom kundebehandler må avbryte sitt arbeid med besvarelsen bør det være enkelt kunne legge tilbake en e-posthenvendelse til innboksen dersom besvarelse er påbegynt, men må avbrytes:

- Viktig ved fravær e.l.
- Administrator må ha tilgang til å se ubesvarte men påbegynte e-poster.
- Administrator må kunne se overordnet status på alle e-poster: Ubehandlet, påbegynt, venter på svar, besvart. Og få varsling når e-poster ikke er innenfor den SLA vi setter.

I løsningen bør det være enkelt å legge en tildelt henvendelse tilbake til innboksen til refordeling eller direkte til en annen kollega (kundebehandler) med nødvendig kompetanse.

#### 21 Lag logginnslag i Puma og journalfør e-post-ut i arkivsystemet

Når kundebehandler har besvart henvendelsen kommenteres det på et logginnslag i Puma (fagsystemet for pensjon og medlemmer).

E-post ut med vedlegg skal lagres inn i arkivsystemet Public 360 som «snakker» med pensjonssystemet Puma.

#### 22 Slett e-post fra personlig mappe

Etter å ha besvart, lagret i P360 sendes kopi til egen e-postmappe for telling, da slettes e-post fra egen mappe.

#### 23 Ferdig behandlet e-post henvendelse

Pr. i dag er det ingen måling av svartid, behandlingstid, etc. Ingen statistikk på re-henvendelser eller lignende. Ingen løsning for å sjekke om kunden er fornøyd med svaret eller ønsker mer informasjon. Ingen måling av kundetilfredshet.

### **2.7.2 Håndtering av e-postkasse Lån**

E-post til lån besvares eller videresendes fra kundesenteret til 2. linje uten noe mer oppfølging annet enn hvis kunder svarer tilbake. Disse lagres heller ikke noen steder og få loggføres i respektive systemer.

### **2.7.3 Håndtering av e-postkasse Bedrift**

Tilsvarende som for Lån, men journalføres ved mottak hos 2. linje.

### **2.7.4 Håndtering av e-post i 2. linje**

2. linje dekkes ikke av denne anskaffelsen. Men det må være enkelt å kunne videresendes til 2. linje for besvaring. I en eventuell fase 2 vil utvidelse til 2. linje bli vurdert.

### **2.7.5 Rutiner for ryddevakt**

KKS har en rolle som bemannes rullerende som skal rydde i innboksen for kundesentret. Ryddevaktens oppgaver omfatter:

- Ruting av e-posthenvendelser som skal videre til behandling i 2 linje uten at de må vente på en ledig kundebehandler.
- Besvarelse av enkle henvendelser som har veldig kort behandlingstid.
- Gruppering av henvendelser fra samme avsender som kan/bør behandles av samme kundebehandler.
- Ha oversikt over størrelse og fremdrift på kø av innkomne ikke-tildelte e-posthenvendelser
- Sortere i mapper der det er hensiktsmessig

Denne arbeidsmetoden gjør det enklere og mer oversiktlig å jobbe med e-post. Vi sikrer at alt det som ligger i innboksen, faktisk skal besvares av KKS. Samtidig yter vi god service til 2. linje ved at henvendelser blir videresendt i rimelig tid før fristen for å besvare går ut. I tillegg får vi tidlig etterspurt dokumentasjon som medlemmet må sende inn for at vi skal få beregnet pensjonen. Ved å besvare hastesaker og rydde i feilsendinger, kan vi redusere antall innkomne purringer på e-post og/eller telefon.

## **2.8 RAPPORTERING OG STYRING AV KUNDESENTERET**

Kundesenteret bruker i dag Outlook til å motta og besvare mail. Systemet genererer ingen statistikker foruten antall ubesvarte mail i innboksen. Vi har derfor innført en rekke manuelle rutiner for å kunne få tall på hvordan e-post flyten er hos oss.

Avdelingsleder på KKS må per i dag rapportere følgende tall:

- Mottatte e-post per innboks
  - Telles manuelt i innboksen/Outlook
- Besvarte e-post per innboks
  - Telles i egne innboks, ved at alt som besvares sendes med kopi til en innboks som brukes som arkiv/Outlook
- Responstid og beholdning
  - Følges opp manuelt via innboks/Outlook
- Antall sendte e-post per person – individuelt
  - Følges opp ved å ta ut en rapport i P360 på arkiverte e-post sendt ut av KKS – sorteres og telles i Excel
- Tidsbruk per e-post – individuelt

- Beregnes ved hjelp av ovenstående rapport og en rapport på tidsbruk registret i Intelcom (egen rapport) i status «e-post».

Vi har behov for å få et system som gir oss mulighet til å ta ut gode statistikker på flere nivåer.

Kunne måle og ta ut statistikk på forskjellige tidsintervaller for følgende:

- Antall e-post inn/besvart/videresendt pr. e-postadresse
- Antall e-post inn/besvart/videresendt pr. kompetansegruppe
- Antall e-post besvart pr. agent
- Total behandlingstid (fra mottatt til besvart)
- Behandlingstid (fra åpnet til besvart) totalt
- Behandlingstid (fra åpnet til besvart) pr. agent
- Registrere tid e-post er på vent/pause (venter på avklaring fra saksbehandler eller annen avklaring før e-post kan besvares)

## 2.9 INTEGRASJON MED ARKIVSYSTEM

Når en henvendelse er besvart skal svaret arkiveres og som regel journalføres i Public360. Dette for å ivareta krav knyttet til offentlig postjournal.

Vi er opptatt av at alle journalpliktige e-poster skal bli journalført med korrekte metadata. Derfor må disse metadatafeltene kunne settes (automatisk eller manuelt) knyttet til svaret på henvendelsen:

- Dokument må knyttes til korrekt sak
- Korrekt dokumentkategori må påføres hvert dokument (e-mail inn, e-mail ut)
- Det må være mulighet for å sette tilgangskode (ugradert, u.off. etc.)
- Det må være mulighet for å sette tilgangsgruppe (interne tilgangsgrupper som begrenser intern tilgang - public, uføre, personskade etc.)
- Saksbehandler må kunne sette egen tittel på dokumentkortet uavhengig av tittel på e-posten.
- Avsender/mottaker må enkelt kunne påføres - ikke at det kun settes e-postadresse.
- Dokumentdato må påføres.
- Om Noark-dokumenter skal behandles må forfallsdato kunne brukes.
- Journaldato må påføres for journalførte dokumenter.
- Mottattdato må påføres.
- Ansvarlig enhet må påføres.
- Ansvarlig person må påføres.
- Dokumentets status må påføres i henhold til Noark (reservert, ekspedert, journalført, utgår etc.)
- Avskrivninger må være mulig.

Det må derfor være en enkel løsning for å lagre sendt e-post inn i arkivsystemet Public 360. Det er ingen krav om tung integrering mellom P360 og tilbudt løsning.

## 2.10 ANDRE BEHOV

Godt opplæringsmiljø og –rutiner dvs brukerdokumentasjon og gode case å trene på gjerne i testmiljø.

Lagring/sletting

- Kun administrator kan slette en e-post.

- Det må anvises en praktisk løsning for å kunne avvise, avskrive eller arkivere e-post som allerede er besvart i telefonsamtale eller ved tidligere e-post. Her gjelder følgende retningslinje: Vi kan ikke avvise annet enn rene dubletter av e-poster. Selv om et spørsmål er besvart må e-posten registreres i arkiv-systemet. Alle innkomne e-poster som er arkivert / journalført i P360 må ferdigbehandles, besvares / avskrives i P360 slik at man har kontroll på restanser og hvordan hvert enkelt dokument er behandlet.

### 3 Kravtabell

Denne kravspesifikasjonen inneholder SPKs krav til leveransene under avtalen.

*Tilbyder skal ta inn sin besvarelse av kravene i bilag 2.*

Krav nr.	Beskrivelse	Leverandørens oppfyllelse			Dokumentasjons-krav
		Ja	Delvis	Nei	
<b>1</b>	<b>Generelle krav</b>				
1.1	Leverandøren skal ha en fast operativ kontaktperson som SPK skal forholde seg til ifm bruk av tjenestene.				Tilbyder skal bekrefte dette.  Tilbyder skal ved oppstarte angi og introdusere kontaktpersonen.
1.2	All kommunikasjon mellom SPK og leverandøren skal foregå på norsk, alternativt skandinavisk.				Tilbyder skal bekrefte dette.
1.3	Leveringsfrist – installasjon/tilgjengeliggjøring og konfigurasjon av løsningen skal gjøres innen 1 måned etter signert avtale.				Tilbyder skal bekrefte dette.
<b>2</b>	<b>Funksjonelle krav</b>				
2.1	Løsningen skal ha standardmaler administrert av en administrator og i tillegg mulighet for individuell tilpasning av svaret				Tilbyder skal bekrefte dette.
2.2	Løsningen skal ha statistikkfunksjonalitet som for eksempel måler behandlingstid, svartid, total tid, hvem svarer, tid pr agent, mulig å sette behandling på pause.				Tilbyder skal bekrefte dette.
2.3	Leverandøren skal tilby support på løsningen.				Tilbyder skal bekrefte dette.  Tilbyder skal beskrive tjenesten i SLA, ref. tildelingskriteriet Teknisk kvalitet.
2.4	Verktøyet skal i brukergrensesnittet være norsk-språklig. Det kreves at språkbruken gjennomgående er korrekt og lett forståelig for bruker.  Vi gjør oppmerksom på at verktøy som tilbys med dårlig norsk-oversettelse vil bli avvist.  Systemrelatert dokumentasjon (brukerdokumentasjon, driftsdokumentasjon, etc) skal være på norsk, svensk, dansk eller engelsk.				Tilbyder skal bekrefte dette.

3	Tekniske krav				
3.1	Løsningen skal installeres lokalt hos SPK eller være tilgjengelig som skytjeneste.				Tilbyder skal bekrefte dette og vedlegge dokumentasjon som beskriver tilbudt løsning.
3.2	<p>Hvor løsningen leveres som skytjeneste gjelder følgende krav:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brukergrensesnittet skal, hvis det leveres som en webapp, støtte alle moderne nettlesere, slik som MS Internett Explorer 11 eller nyere, Chrome og FireFox, som de mest brukte nettlesere.</li> </ul> <p>Hvor løsningen leveres som lokalt installert system gjelder følgende krav:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Løsningen skal støtte Microsoft Server 2012 eller nyere.</li> <li>• Ved bruk av database skal løsningen støtte en av følgende teknologier:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Microsoft SQL 2012 eller nyere</li> <li>2. Sybase</li> <li>3. MySQL / Maria DB</li> </ol> </li> </ul>				Tilbyder skal bekrefte dette og vedlegge dokumentasjon.
3.3	Løsningen skal ha brukerstyring, autentisering og rettighetsstyring, foretrukket gjennom AD integrasjon.				Tilbyder skal bekrefte dette og vedlegge dokumentasjon.
3.4	Løsningen skal ha integrasjon mot Microsoft Exchange 2013 eller nyere for å motta og sende e-post.				Tilbyder skal bekrefte dette og vedlegge dokumentasjon.
3.5	Leverandøren skal yte teknisk support på forespørsel fra kunden.				Tilbyder skal bekrefte dette.
3.6	Løsningen skal ha kapasitet for å håndtere minimum 40 kundebehandlere som samtidig jobber med behandling av e-post.				Tilbyder skal bekrefte dette.
3.7	Løsningen skal ha kapasitet til å håndtere volumet av e-poster som beskrevet i behovsbeskrivelsen i bilag 1.				Tilbyder skal bekrefte dette.
3.8	Kunden må kunne oppgradere sine kontorstøtteverktøy og e-post klientsystem uavhengig av løsningen. Kunden benytter seg av MS Office som kontorstøtte og MS Outlook som e-post klient med MS Exchange Server 2013.				Tilbyder skal bekrefte dette.  Tilbyder bes beskrive eventuelle avhengigheter.
3.9	Løsningen skal være kompatibel med Windows 7 og 10, og følge Microsofts «Windows 10 current branch for business».				Tilbyder skal bekrefte dette.
4	Krav til sikkerhet				
4.1	Hvor løsningen leveres som skytjeneste kreves at det skal være forsvarlig sikring ift nettverkstrafikk og krav til				Tilbyder skal bekrefte dette.

	kommunikasjons-protokoller. Herunder også hvilke nettverk som anvendes (Internett vs felleslinjer vs dedikerte private linjer).				Tilbyder skal beskrive sikkerhetsløsningen, herunder også hvilke autentisering og autoriserings-løsninger som brukes for integrasjon med arkivløsningen.
4.2	Hvor løsningen leveres som en skytjeneste skal det være forsvarlig sikring mot tap av data. Dette kan løses gjennom redundans eller annen hensiktsmessig løsning.				Tilbyder skal bekrefte dette.  Tilbyder skal beskrive løsningen.
4.3	Hvor løsningen leveres som en skytjeneste skal det være forsvarlig lagring og sikring av data.  Bakgrunn for kravet fremkommer av: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nasjonal-strategi-for-bruk-av-skytenester/id2484403/?ch=1&amp;q">https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nasjonal-strategi-for-bruk-av-skytenester/id2484403/?ch=1&amp;q</a></li> <li>• <a href="https://www.anskaffelser.no/offentlig-e-anskaffelser-it/temaer-it/skytjenester-cloud">https://www.anskaffelser.no/offentlig-e-anskaffelser-it/temaer-it/skytjenester-cloud</a> med lenker.</li> </ul>				Tilbyder skal bekrefte dette.  Tilbyder skal beskrive sin løsning, herunder hvordan informasjonssikkerheten blir ivarettatt og hvilke eventuelle tredjeparts leverandører som er involvert.
4.4	Det forutsettes at leverandøren tegner en databehandleravtale med kunden som er i tråd med norsk lovgivning som ivaretar krav til sikkerhets-kopiering, sletting, tilgangsstyring og segmentering av databaser.				Tilbyder skal bekrefte dette.



## Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon (beskrivelse av vedlikeholdstjenesten)

Fylles ut av tilbyder.

Denne kravspesifikasjonen inneholder SPKs krav til leveransene under avtalen. Tilbyder må gi en bekreftelse og evt. utfyllende beskrivelse der dette etterspørres, slik at partene har en felles forståelse av hva som leveres.

J: Ja, kravet oppfylles i sin helhet

N: Nei, kravet oppfylles ikke

D: Kravet oppfylles delvis

Hvis tilbyder angir «D» på noen av kravene er det viktig at løsningen beskrives på en slik måte at SPK kan identifisere og vurdere konsekvensene på en god måte.

Dersom ytterligere dokumentasjon og utfyllende beskrivelse er påkrevd, vil det fremgå av kolonnen «krav til beskrivelse/dokumentasjon». Besvarelsen gjøres på anvist sted under kravtabellen. Beskrivelsen/dokumentasjonen skal ikke ha en form eller et innhold som grenser mot forbehold eller reservasjon.

Det gjøres oppmerksom på at manglende oppfyllelse av krav vil kunne medføre avvisning. Manglende dokumentasjon vil kunne medføre at kravet anses som ikke oppfylt.

Krav nr.	Beskrivelse	Leverandørens oppfyllelse			Dokumentasjons-krav
		Ja	Delvis	Nei	
<b>1</b>	<b>Generelle krav</b>				
1.1	Leverandøren skal ha en fast operativ kontaktperson som SPK skal forholde seg til ifm bruk av tjenestene.				Tilbyder skal bekrefte dette.
1.2	All kommunikasjon mellom SPK og leverandøren skal foregå på norsk, alternativt skandinavisk.				Tilbyder skal bekrefte dette.
1.3	Leveringsfrist – installasjon/tilgjengeliggjøring og konfigurasjon av løsningen skal gjøres innen 1 måned etter signert avtale.				Tilbyder skal bekrefte dette.
<b>2</b>	<b>Funksjonelle krav</b>				
2.1	Løsningen skal ha standardmaler administrert av en administrator og i tillegg mulighet for individuell tilpasning av svaret				Tilbyder skal bekrefte dette.
2.2	Løsningen skal ha statistikkfunksjonalitet som for eksempel måler behandlingstid, svartid, total tid, hvem svarer, tid pr agent, mulig å sette behandling på pause.				Tilbyder skal bekrefte dette.
2.3	Leverandøren skal tilby support på løsningen.				Tilbyder skal bekrefte dette.

					Tilbyder skal beskrive tjenesten i SLA, ref. tildelingskriteriet Teknisk kvalitet.
2.4	<p>Verktøyet skal i brukergrensesnittet være norsk-språklig. Det kreves at språkbruken gjennomgående er korrekt og lett forståelig for bruker.</p> <p>Vi gjør oppmerksom på at verktøy som tilbys med dårlig norsk-oversettelse vil bli avvist.</p> <p>Systemrelatert dokumentasjon (brukerdokumentasjon, driftsdokumentasjon, etc) skal være på norsk, svensk, dansk eller engelsk.</p>				Tilbyder skal bekrefte dette.
<b>3</b>	<b>Tekniske krav</b>				
3.1	Løsningen skal installeres lokalt hos SPK eller være tilgjengelig som skytjeneste.				Tilbyder skal bekrefte dette og vedlegge dokumentasjon som beskriver tilbudt løsning.
3.2	<p>Hvor løsningen leveres som skytjeneste gjelder følgende krav:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brukergrensesnittet skal, hvis det leveres som en webapp, støtte alle moderne nettlesere, slik som MS Internett Explorer 11 eller nyere, Chrome og FireFox, som de mest brukte nettlesere.</li> </ul> <p>Hvor løsningen leveres som lokalt installert system gjelder følgende krav:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Løsningen skal støtte Microsoft Server 2012 eller nyere.</li> <li>• Ved bruk av database skal løsningen støtte en av følgende teknologier: <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Microsoft SQL 2012 eller nyere</li> <li>5. Sybase</li> <li>6. MySQL / Maria DB</li> </ol> </li> </ul>				Tilbyder skal bekrefte dette og vedlegge dokumentasjon.
3.3	Løsningen skal ha brukerstyring, autentisering og rettighetsstyring, foretrukket gjennom AD integrasjon.				Tilbyder skal bekrefte dette og vedlegge dokumentasjon.
3.4	Løsningen skal ha integrasjon mot Microsoft Exchange 2013 eller nyere for å motta og sende e-post.				Tilbyder skal bekrefte dette og vedlegge dokumentasjon.
3.2	Hvor løsningen leveres som skytjeneste gjelder følgende krav:				Tilbyder skal bekrefte dette og vedlegge dokumentasjon.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brukergrensesnittet skal støtte alle moderne nettlesere, slik som MS Internett Explorer 11 eller nyere, Chrome og FireFox, som de mest brukte nettlesere.</li> </ul> <p>Hvor løsningen leveres som lokalt installert system gjelder følgende krav:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Løsningen skal støtte Microsoft Server 2012 eller nyere.</li> <li>• Ved bruk av database skal løsningen støtte en av følgende teknologier:             <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Microsoft SQL 2012 eller nyere</li> <li>8. Sybase</li> <li>9. MySQL / Maria DB</li> </ol> </li> </ul>				
3.3	Løsningen skal ha brukerstyring, autentisering og rettighetsstyring, foretrukket gjennom AD integrasjon.				Tilbyder skal bekrefte dette og vedlegge dokumentasjon.
3.4	Løsningen skal ha integrasjon mot Microsoft Exchange 2013 eller nyere for å motta og sende e-post.				Tilbyder skal bekrefte dette og vedlegge dokumentasjon.
3.5	Leverandøren skal yte teknisk support på forespørsel fra kunden.				Tilbyder skal bekrefte dette.
3.6	Løsningen skal ha kapasitet for å håndtere minimum 40 kundebehandlere som samtidig jobber med behandling av e-post.				Tilbyder skal bekrefte dette.
3.7	Løsningen skal ha kapasitet til å håndtere volumet av e-poster som beskrevet i behovsbeskrivelsen i bilag 1.				Tilbyder skal bekrefte dette.
3.8	Kunden må kunne oppgradere sine kontorstøtteverktøy og e-post klientsystem uavhengig av løsningen. Kunden benytter seg av MS Office som kontorstøtte og MS Outlook som e-post klient med MS Exchange Server 2013.				Tilbyder skal bekrefte dette.  Tilbyder bes beskrive eventuelle avhengigheter.
3.9	Løsningen skal være kompatibel med Windows 7 og 10, og følge Microsofts «Windows 10 current branch for business».				Tilbyder skal bekrefte dette.
<b>4</b>	<b>Krav til sikkerhet</b>				
4.1	Hvor løsningen leveres som skytjeneste kreves at det skal være forsvarlig sikring ift nettverkstrafikk og krav til kommunikasjons-protokoller. Herunder også hvilke nettverk som anvendes (Internett vs felleslinjer vs dedikerte private linjer).				Tilbyder skal bekrefte dette.  Tilbyder skal beskrive sikkerhetsløsningen, herunder også hvilke autentisering og autoriserings-løsninger som brukes for integrasjon med arkivløsningen.

4.2	Hvor løsningen leveres som en skytjeneste skal det være forsvarlig sikring mot tap av data. Dette kan løses gjennom redundans eller annen hensiktsmessig løsning.				Tilbyder skal bekrefte dette.  Tilbyder skal beskrive løsningen.
4.3	Hvor løsningen leveres som en skytjeneste skal det være forsvarlig lagring og sikring av data.  Bakgrunn for kravet fremkommer av: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nasjonalt-strategi-for-bruk-av-skytjenester/id2484403/?ch=1&amp;q">https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nasjonalt-strategi-for-bruk-av-skytjenester/id2484403/?ch=1&amp;q</a></li> <li>• <a href="https://www.anskaffelser.no/offentlige-anskaffelser-it/temaer-it/skytjenester-cloud">https://www.anskaffelser.no/offentlige-anskaffelser-it/temaer-it/skytjenester-cloud</a> med lenker.</li> </ul>				Tilbyder skal bekrefte dette.  Tilbyder skal beskrive sin løsning, herunder hvordan informasjonssikkerheten blir ivarettatt og hvilke eventuelle tredjeparts leverandører som er involvert.
4.4	Det forutsettes at leverandøren tegner en databehandleravtale med kunden som er i tråd med norsk lovgivning som ivaretar krav til sikkerhetskopiering, sletting, tilgangsstyring og segmentering av databaser.				Tilbyder skal bekrefte dette.

**Tilbyders besvarelse av krav 3.1***Tilbyder tar inn sin besvarelse***Tilbyders besvarelse av krav 3.2***Tilbyder tar inn sin besvarelse***Tilbyders besvarelse av krav 3.3***Tilbyder tar inn sin besvarelse***Tilbyders besvarelse av krav 3.4***Tilbyder tar inn sin besvarelse***Tilbyders besvarelse av krav 3.8***Tilbyder tar inn sin besvarelse***Tilbyders besvarelse av krav 4.1***Tilbyder tar inn sin besvarelse*

**Tilbyders besvarelse av krav 4.2**

*Tilbyder tar inn sin besvarelse*

**Tilbyders besvarelse av krav 4.3**

*Tilbyder tar inn sin besvarelse*

**Tilbyders besvarelse av Funksjonell kvalitet**

*Tilbyder tar inn sin besvarelse*

**Tilbyders besvarelse av Teknisk kvalitet**

*Tilbyder tar inn sin besvarelse*

## Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes

*Bilag 3 skal fylles ut av Kunden.*

Kunden skal beskrive det utstyret og/eller den programvaren som er gjenstand for vedlikehold etter denne avtalen her.

Kunden skal beskrive teknisk plattform og annen infrastruktur som er relevant for den programvare og/eller det utstyr som skal vedlikeholdes her.

Kunden skal beskrive hva slags tilgangsmuligheter Leverandøren har til utstyr eller programvare som er gjenstand for vedlikehold i forbindelse med feilrettinger, oppgraderinger etc. her.

Dersom det er relevant skal Kunden beskrive vedlikeholdsvinduer, rutiner for oppgraderinger etc. av infrastruktur, teknisk plattform og annet som har betydning for programvaren og/eller utstyret som skal vedlikeholdes.

Dersom Kunden anskaffer vedlikehold samtidig med en utstyrs- og/eller programvareanskaffelse vil ikke Kunden i tilstrekkelig grad kunne spesifisere det som skal være gjenstand for vedlikehold på utlysningstidspunktet. I et slikt tilfelle vil ikke bilag 3 kunne fylles ut før kontraktsinngåelse for utstyrs og/eller programvareanskaffelsen. Det som skal være gjenstand for vedlikehold i bilag 3 i vedlikeholdsavtalen vil fremkomme av bilag 2 i utstyrs og/eller programvareanskaffelsen.

Dersom vedlikeholdsanskaffelsen har til formål å erstatte en eksisterende vedlikeholdstjeneste, vil Kunden normalt kunne be om bistand fra eksisterende vedlikeholdsleverandør for å utarbeide innholdet i bilag 3.

## Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen

*Her inntas prosjekt- og fremdriftsplanen for en eventuell etableringsfase for vedlikeholdstjenesten.*

*Dersom vedlikehold etableres i forbindelse med en utstyrs og/eller programvareanskaffelse eller i forlengelsen av et tilpasnings eller utviklingsprosjekt, vil det normalt ikke være hensiktsmessig med en egen etableringsfase for vedlikeholdstjenesten.*

### **Avtalens punkt 4.1 Varighet og oppsigelse**

Avtalen gjelder i 2 (to) år regnet fra det tidspunktet som fremgår på avtalens side to (oppstartsdato). Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen med mindre den sies opp Kunden med 3 (tre) måneders varsel før fornyelsestidspunktet. Leverandøren kan si opp avtalen med 12 (tolv) måneders varsel før fornyelsestidspunktet. Maksimal varighet for avtalen er 6 (seks) år.

## Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag

*Kunden skal angi krav med frister og kompensasjon i forhold til tjenestenivå, eller det vedlegges en egen tjenestenivåavtale (SLA).*

*Bilaget kan fylles ut av Kunden, av Leverandøren eller av begge.*

*Dersom Kunden har detaljerte ønsker om hvordan tjenestenivået skal defineres og følges opp, skal Kunden beskrive dette her.*

*Dersom Kunden ønsker å benytte Leverandørens standard tjenestenivåavtale, må Kunden i Bilag 1 be Leverandøren fylle ut bilag 5 som del av sitt tilbud.*

*Kunden kan beskrive rammer for hva Leverandøren skal fylle ut i bilag 5, men dersom Kunden stiller for detaljerte krav, kan dette gjøre det umulig for Leverandøren å tilby sin standard tjenestenivåavtale.*

### **Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte**

Hvis Leverandøren garanterer svar innenfor gitte frister skal dette fremgå her.

### **Avtalens punkt 2.2.5 Håndtering av feil**

Dersom det er avtalt avvik fra definisjon av feil fra avtalens punkt 2.2.5, skal dette fremkomme her.

Nivå	Kategori	Beskrivelse

### **Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettelser mv.**

Dersom det er avtalt at Leverandøren kan rette feilen ved å sende eller gjøre tilgjengelig for Kunden en programrettelse, skal dette, samt rutiner for slik tilgjengeliggjøring, fremkomme her.

Eventuelle frister for hvor raskt Kunden skal installere programrettelser fra Leverandøren skal fremkomme her.

### **Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjoner**

Hvis det skal gjelde spesifikke tidsfrister for oppgradering til nye versjoner av alminnelig brukt programvare som inngår i Kundens tekniske plattform, skal disse spesifiseres her.

Eventuell programvare som er unntatt fra bestemmelsen om tidsfrister, skal spesifiseres her.

### **Avtalens punkt 11.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebot**

Kunden skal fastsette standardiserte kompensasjoner ved oversittelse av frister eller annen manglende oppfyllelse fra Leverandørens side her.



Dette gjøres i form av en tjenestenivåavtale hvor Kunden stiller krav til reaksjonstid og kvalitet på tjenester som inngår i Leverandørens vedlikeholdstjeneste. Kunden kan be Leverandøren fylle ut bilaget med sin standard tjenestenivåavtale, eller stille spesifikke krav eksempelvis til hvor raskt Leverandøren skal svare ved rapportering av feil og hvor fort feilene skal rettes. Dersom brukerstøtte er inkludert i vedlikeholdstjenesten skal det også stilles krav til reaksjonstid for denne tjenesten. Krav til hvordan, og hvor ofte, Leverandøren skal rapportere, kan også være en del av tjenestenivåavtalen.

### **Eksempel på tabell med krav til reaksjonstid:**

*Det er antatt at feil rapporteres inn via et elektronisk feilrapporteringssystem. Det er vanlig at det kun er et begrenset antall hos Kunden som har tilgang til å rapportere feil på denne måten. Dersom Kunden har førstelinje brukerstøtte hos seg selv, vil den samme type begrensning også gjelde brukerstøtte. Utfyllingen er bare et eksempel og det er viktig at Kunden tilpasser den sitt behov. Dersom Kunden stiller strengere krav enn nødvendig, vil dette kunne være prisdrivende.*

Kategori	Reaksjonstid	Påbegynt håndtering	Retting av feil	Mål om løsningsstid
Kritisk	15 min i utvidet åpningstid	30 min	Skal pågå kontinuerlig frem til feilen er rettet	20 min
Alvorlige	15 min i arbeidstiden	60 min	Skal pågå kontinuerlig i arbeidstiden frem til feilen er rettet	2 timer
Mindre alvorlig	60 min i arbeidstiden	2 arbeidsdager	Ingen bestemte krav	Etter avtale
Brukerstøttehenvendelse på telefon eller chat	30 sek	Umiddelbart etter at henvendelsen er mottatt	Dersom det viser seg å være en feil, skal Kunden melde det inn i feilrapporteringssystemet	Ikke angitt
Brukerstøttehenvendelse på e-post	Svar om at e-post er mottatt umiddelbart	Besvares neste arbeidsdag	Dersom det viser seg å være en feil, skal Kunden melde det inn i feilrapporteringssystemet	Ikke angitt

### **Eksempel på tabell over grunnlag for refusjonsberegning:**

*Dersom tjenestenivå for ytelsene ikke oppfylles skal Kunden innrømmes standardisert prisavslag. En vanlig måte å beregne avvikene på er å benytte prikkbelastning. Utfyllingen av tabellen er bare et eksempel. Prikkbelastningen gleder per gang det er avvik.*

Beskrivelse	Dobbelt så lang tid	4 ganger så lang tid	8 ganger så lang tid	Mer enn 8 ganger så lang tid
Reaksjonstid Kritisk feil	4 prikker	6 prikker	8 prikker	10 prikker
Reaksjonstid Alvorlig feil	2 prikker	4 prikker	6 prikker	8 prikker
Reaksjonstid Mindre alvorlig feil	2 prikk	2 prikk	3 prikker	4 prikker
Brukerstøttehenvendelse telefon/chat er besvart	1 prikk	1 prikk	2 prikker	2 prikker
Brukerstøttehenvendelse e-post er besvart	1 prikk	1 prikk	2 prikker	2 prikker
Løsningsstid Kritisk feil	4 prikker	6 prikker	8 prikker	10 prikker
Løsningsstid Alvorlig feil	2 prikker	4 prikker	6 prikker	8 prikker
Løsningsstid Mindre alvorlig feil	2 prikk	2 prikk	3 prikker	4 prikker
Brukerstøttehenvendelse telefon/chat er lukket	1 prikk	1 prikk	2 prikker	2 prikker
Brukerstøtte-henvendelse e-post er lukket	1 prikk	1 prikk	2 prikker	2 prikker

**Eksempel** på tabell over beregning av refusjoner ut fra prikkbelastninger:

Prikker		Reduksjon i månedsvederlag
Fra	Til	
1	10	0%
11	20	-5%
21	30	-10%
31	40	-15%
41	50	-20%
51	60	-30%
61	->	-40%

## Bilag 6: Administrative bestemmelser

### **Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter**

Bemyndiget representant for partene, og prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskiftning av disse, spesifiseres her.

### **Avtalens punkt 2.1.2 Samhandlingsplan**

Dersom Kunden i bilag 1 har angitt at krav til samhandling skal fremgå av bilag 6, skal disse fremkomme her.

### **Avtalens punkt 2.2.2 Rapportering om utført vedlikehold**

Kunden skal spesifisere format for Leverandørens rapportering av utført vedlikehold og service dersom dette skal avvike fra Leverandørens standardformat, her.

### **Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte**

Dersom Kunden i bilag 1 har stilt krav om til brukerstøtte, skal Leverandøren beskrive sin brukerstøttetjeneste her.

Dersom Kunden i bilag 1 har spesifisert at Leverandøren skal stille krav om hvilke brukere eller brukergrupper hos Kunden som kan søke bistand, samt eventuelle maksimale årlige volum for henvendelser som inngår i fastprisen mv. skal disse fremgå her.

### **Avtalens punkt 5.2 Nøkkelpersonell**

Leverandøren skal spesifisere sitt nøkkelpersonell som ikke kan skiftes ut uten Kundens forutgående godkjenning her.

### **Avtalens punkt 5.4 Lønns- og arbeidsvilkår**

Dokumentasjon av Leverandørens oppfyllelse av forpliktelser som nevnt i avtalens punkt 5.4 (Lønns- og arbeidsvilkår) skal fremkomme her. Dokumentasjonen kan bestå av en egenerklæring eller en tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Leverandørens og eventuelle underleverandørers forpliktelser.

Eventuelle nærmere presiseringer om gjennomføring av avtalens punkt 5.4 skal avtales her.

### **Avtalens punkt 7.2 Skriftlighet**

Dersom det er avtalt at varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis på en annen måte enn skriftlig til den postadressen eller elektroniske adressen som er oppgitt

på avtalens forside, skal Kunden angi dette her.

### **Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger**

Kunden skal angi eventuelle godkjente underleverandører som kan lagre, bearbeide eller slette personopplysninger her.

## Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser

*Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser skal fremgå av bilag 7. Eventuelle spesielle betalingsordninger, rabatter, forskudd, delbetaling og avvikende betalingstidspunkt skal fremkomme av bilaget.*

### Avtalens punkt 8.1 Vederlag

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser skal fremgå her.

Eksempel på pristabell for Leverandørens ytelser:

Ytelse	Referanse til beskrivelse i bilag 2	Pris eks. mva.
Teknisk drift		Inkludert i årlig vederlag
Brukerstøtte		Inkludert i årlig vederlag
Installasjon		Inkludert i årlig vederlag

Eksempel på pristabell for Leverandørens ordinære timepriser:

Beskrivelse	Timepris eks. mva.
Junior driftskonsulent (f.eks. 0-3 års erfaring)	
Senior driftskonsulent (f.eks. 3-10 års erfaring)	

Dersom priser ikke skal oppgis eksklusive merverdiavgift, men inkludert toll og eventuelt andre avgifter, skal Kunden spesifisere alternativt prisoppsett her.

Dersom utlegg, herunder reise- og diettkostnader, skal dekkes, må dette angis her. Dersom satsene skal avvike fra Statens gjeldende satser, må dette fremkomme her.

Dersom Leverandøren skal kunne fakturere reisetid, må dette fremkomme her. Avtalte satser for beregning av reisetid settes også inn her.

### Avtalens punkt 8.2 Betalingsbetingelser

Eventuelle spesielle pris- og/eller betalingsvilkår som skal gjelde for denne avtalen, oppgis her.

Øvrige betalingsvilkår, samt eventuelle vilkår for bruk av Elektronisk handelsformat (EHF), skal fremkomme her.

### **Avtalens punkt 8.5 Prisendringer**

Hvis det er avtalt andre bestemmelser om prisendringer enn det som fremgår av avtalens punkt 8.5, skal dette fremkomme her.

### **Avtalens punkt 2.2.5 Håndtering av feil**

Dersom det er avtalt en øvre økonomisk ramme for Leverandørens plikt til å utarbeide midlertidige løsninger som dekker feil i standardprogramvare, skal dette fremgå her.

### **Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettelser mv.**

Dersom Leverandørens installering av programrettelser skal prises særskilt, skal dette fremgå her.

### **Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjoner**

Dersom enkelte typer nye versjoner, eksempelvis større oppgraderinger, skal prises særskilt, skal dette fremgå her. Med mindre annet er avtalt her, skal slikt installasjonsarbeid prises i henhold til Leverandørens timesatser for slikt arbeid.

Med mindre annet er avtalt her skal implementering i ny versjon av eventuelle tilpasninger som er gjort for Kunden i den versjonen som skal skiftes ut prises i henhold til Leverandørens timesatser for slikt arbeid.

### **Avtalens punkt 2.2.8 Ytterligere utvikling**

Med mindre annet er avtalt her, skal vederlaget for ytterligere utvikling prises i henhold til Leverandørens ordinære timepris.

### **Avtalens punkt 2.2.10 Tilleggstjenester**

Leverandøren skal beskrive sine tjenester med tilhørende vederlag og eventuelle rabatter i en tjenestekatalog. Tjenestekatalogen skal inngå her.

### **Avtalens punkt 4.2 Avbestilling**

Dersom annet avbestillingsgebyr enn det som fremgår av avtalens punkt 4.2 er avtalt, skal dette fremgå her.

### **Avtalens punkt 4.3 Avslutningsperioden**

Med mindre annet er avtalt her, skal Leverandørens ytelser i avslutningsperioden prises i henhold til Leverandørens timesatser.

### **Avtalens punkt 10.1 Eiendomsrett til utstyr**

Kunden får samme rett til nytt utstyr som leveres etter denne avtalen, som til det opprinnelige utstyret dersom ikke annet er avtalt her.

## Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten

*Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 8, med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til andre bilag.*

*Det er mulig å gjøre endringer til alle punkter i avtalen, også der hvor det ikke klart henvises til at endringer kan avtales. Endringene til avtaleteksten skal fremkomme her, slik at teksten i den generelle avtaleteksten forblir uendret. Det må fremkomme klart og utvetydig hvilke bestemmelser i avtalen det er gjort endringer til, og resultatet av endringen.*

*Leverandøren bør imidlertid være oppmerksom på at avvik, forbehold og andre endringer i avtalen ved tilbudsinnlevering kan medføre at tilbudet blir avvist av Kunden.*

Eksempel på endringstabell:

<b>Punkt i avtalen</b>	<b>Erstattes med</b>
Kapittel x.x.x, avsnitt y	Ny formulering/tekst

## Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

*Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen skal følge bestemmelsene i kapittel 3 og gjøres skriftlig. Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør dette bilaget.*

### **Avtalens punkt 2.2.10 Tilleggstjenester**

Tilleggstjenester som bestilles skal registreres i endringskatalogen i bilag 9.

Eksempel på endringskatalog:

<b>Endringsnr.</b>	<b>Beskrivelse</b>	<b>Ikraftsettelsesdato</b>	<b>Arkivreferanse</b>

### **Avtalens kapittel 3 Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen**

Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 9, og uten ugrunnet opphold gi Kunden en oppdatert kopi. Kunden må selv holde oversikt over hvilke endringsanmodninger de har sendt, hvilke endringsoverslag de har mottatt og hvilke endringsordre de har gitt.



## Bilag 10: Tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare

*Her i bilag 10 tas inn eventuelle tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare (f.eks. programvareprodusentens standard vedlikeholdsavtale hvis hele eller deler av programvaren som skal vedlikeholdes er levert av andre enn Leverandøren).*

*Punkt i avtalen hvor det er henvist til bilag 10:*

### **Avtalens punkt 2.2.5 Håndtering av feil**

Eventuelle vedlikeholdsbestingelser som er avtalt mellom Leverandøren og programvareprodusenten skal Leverandøren legge ved her.

Eventuelle vedlikeholdsbestingelser som er avtalt mellom Kunden og programvareprodusenten skal Kunden legge ved her.