

Rammeavtale for kjøp av  
IKT-TJENESTER, MASKINVARE, INFRASTRUKTUR OG  
PROGRAMVARE

**Kundens kravspesifikasjon**

**R Bilag 1**

## Innholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Innledning .....</b>	<b>3</b>
1.1	Bakgrunn .....	3
1.2	Omfang.....	3
<b>2</b>	<b>Kundens tekniske plattform .....</b>	<b>5</b>
2.1	Innledning.....	5
2.2	Nettverk .....	5
2.3	Brannmur.....	5
2.4	Trådløst nettverk .....	6
2.5	Switcher.....	6
2.6	Servere og lagring .....	6
2.7	Systemoversikt .....	7
2.8	Backup .....	7
2.9	Antivirus.....	7
<b>3</b>	<b>Forutsetninger for leveransen .....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Generelle krav.....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Myndighetskrav og informasjonssikkerhet.....</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Etablering av tjenesten .....</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>Krav til tjenester .....</b>	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>Tjenestenivåer .....</b>	<b>10</b>
<b>9</b>	<b>Krav til Utstyr .....</b>	<b>10</b>
<b>10</b>	<b>Administrative bestemmelser .....</b>	<b>12</b>
10.1	Merkantile krav .....	12
10.2	Organisering og bemanning.....	12
10.3	Møter, måling og rapportering.....	12

# 1 Innledning

Dette bilaget beskriver Kundens behov og spesifiserer krav til ytelser som omfattes av avtalen.

## 1.1 Bakgrunn

Hias foretok i 2011 en gjennomgang av sin IKT- infrastruktur og drift. Det ble etablert en overordnet IKT- strategi for Hias, og deretter implementere en ny og framtidsrettet plattform for videre utvikling av en to-delt IKT-løsning med:

1. Hias løsninger for overvåking og styring av prosessutstyr og transportsystemer ("Teknisk nett")
2. Hias administrative styringssystemer ("Administrativt nett")

For Administrativt nett er alle tekniske løsninger og all drift outsourcet til ekstern leverandøren. Administrativt nett er dermed utenfor rammene til denne anskaffelsen, med unntak av Wifi i administrasjonsbygget.

Infrastruktur og tekniske løsninger for Teknisk Nett er skilt ut fra Administrativt Nett og oppgradert. Hias skal har selv hovedansvar for drift av Teknisk Nett i egenregi, men søker med denne anskaffelsen en IKT-leverandør som skal bidra til å sikre forsvarlig forvaltning, drift og vedlikehold av Hias Teknisk Nett.

## 1.2 Omfang

Hias ønsker selv å eie alle tekniske IKT-løsninger og lisenser for Teknisk Nett, og vil selv ha hovedansvar for IKT-drift av løsningen, inkludert eierskap til alle IKT-driftsprosesser. Pga. begrenset kapasitet ønsker Hias å knytte til seg en leverandør som kan utføre enkelte daglige driftsoppgaver i samarbeid med Hias sitt eget driftspersonell.

Anskaffelsen omfatter følgende tjenester:

1. Basis IKT-driftstjenester. Support/bistand ved behov for feilretting og endring/prosjekt.
2. Konsulent- og rådgivningsbistand ved behov, eksempelvis innen driftsrådgivning, sikkerhetsrådgivning og design av løsninger for ulike prosjekter.
3. Lisensadministrasjon
4. IKT utstyr

Følgende elementer skal dekkes av avtalen:

- Datarom
- Lagring
- Servere med operativsystem
- Brannmur
- Nettverk (LAN, WAN, WiFi i hele bygget, også administrativ del, m.m)
- Løsning for VPN (hjemmekontor) og to-faktor-autentisering
- Felles IKT-tjenester som Active Directory, Fil, Print, DNS, DHCP, Antivirus og backupsystem

Følgende elementer skal IKKE dekkes av avtalen:

- Sluttbrukerutstyr som PC, nettbrett og skriver
- Sluttbrukerstøtte / Helpdesk
- Driftskontrollsystem (SCADA) med tilhørende utstyr, applikasjoner, PLSer og annet teknisk prosessutstyr.

Tenkt arbeids- og ansvarsfordeling for driftstjenester mellom Kunden og Leverandøren er gjengitt i tabellen under.

<b>Driftsoppgaver</b>	<b>Leverandørens ansvar</b>	<b>Kundens ansvar</b>
Brukerstøtte. Registrering og klassifisering av hendelser. Oppfølging av hendelser. Retting av feil/avvik.	Bistå Kunden i feilrettingsarbeid etter bestilling. Garantert responstid. Dokumentere.	Hovedansvar for alle driftsoppgaver og tekniske løsninger som understøtter dette. Håndtering av feil/avvik. Bestille bistand ved behov.
Problemløsning. Finne årsak til hyppige hendelser. Finne mulige fremtidige problemer. Rette underliggende feil.	Identifisere (potensielle) problemer og varsle Kunden. Rette underliggende feil etter bestilling fra Kunden. Garantert responstid. Dokumentere i Kundens systemer.	Bestille feilretting/endringer ved behov og etter anbefaling fra Leverandør.
Endringshåndtering. Gjennomføre kontrollerte endringer. Saksbehandle endringsønsker. Utføre tekniske oppgraderinger og installasjoner.	Bistå Kunden med teknisk utredning, design eller endringer/installasjon etter bestilling (konsulent ved behov). Garantert responstid. Dokumentere.	Saksbehandling og godkjenning av endringer. Bestille konsulentbistand ved behov.
Konfigurasjon. Dokumentere og holde styr på alle komponenter i IT-løsningen.	Dokumentere i Kundens system ved utføring av arbeid i Kundens IKT-miljø.	Ansvar for system for konfigurasjon. Dokumentere i dette systemet.
Rapportering brannmur. Levere rapport over hendelser og type trafikk	Sikre en løsning som kan levere en rapport som for en gitt periode blant annet inneholder oversikt over trusler, belastning, fordeling og brukere.	Bestille og benytte rapport.

Kunden vil også ha behov for bistand ut over det som er omtalt over.

Slik bistand kan eksempelvis være overordnet løsningsdesign, prosjektering i forbindelse med større entrepriser, utvikling av IT-løsningene og rådgivning i forbindelse med driftsprosesser, organisering, teknologivalg og sikkerhet. Bistanden vil skje i tett samarbeid med de som utfører driftsprosessene samt automasjonsavdelingen.

## 2 Kundens tekniske plattform

### 2.1 Innledning

Kunden eier og drifter i dag all IT-maskinvare og programvare i Hias Teknisk Nett selv. IT-driftsoppgaver utføres av ansatte i automasjonsavdelingen, til sammen 5 ansatte. Automasjonsavdelingen er også ansvarlig for forvaltning av fagapplikasjoner (systemansvarlig). Systemeierskap er plassert hos Driftsleder Vann og Avløp.

#### Nøkkeltall Hias Teknisk Nett

Antall brukere	60
Antall klienter	20
Antall servere	8
Antall applikasjoner/fagsystemer	3

### 2.2 Nettverk

Kundens IT-nettverk er i dag to-delt:

- Hias Administrativt nett, hvor tekniske løsning og drift er outsourcet.
- Hias Teknisk nett, som denne anskaffelsen omfatter.

Disse to nettverkene er strengt adskilte, men brukere som er hjemmehørende i Hias Teknisk nett har tilgang til og bruker en rekke av tjenestene i Hias Administrativt nett. For å levere denne funksjonaliteten er det etablert en kontrollert "bro"/linknett mellom nettene.

Hias Teknisk nett er inndelt i sikkerhetssoner, avhengig av aksess- og sikkerhetsbehov for tjenester og brukere.

Det er ikke felles autentisering eller synkronisering av hverken applikasjonsdata, klienter eller brukere over broen. Hias Teknisk Bro, eller linknettet, har spesifikke regler i brannmur for enkeltvis segmenter og porter.

Tjenester som brukere i Hias Teknisk nett bruker i Hias Administrativt nett, er terminalserver Citrix ICA, Microsoft Outlook /WEB aksess (intranett) og utskrift.

### 2.3 Brannmur

Sentral brannmur er 2 stk FortiGate konfigurert i en failover-løsning.

Brannmuren står sentralt i nettet og all trafikk mellom de mange nettverkssonene må innom brannmuren. For å kunne ivareta sikkerheten til driftsnettet brukes en hierarkisk modell med egne soner, indre og ytre, for å gradere ulike tjenester ut i fra sikkerhetsbehov.

Sentralt i løsningen er teknisk driftsnett som er rangert med høyeste sikkerhet i løsningen. Tilgang til dette nettet er basert ut i fra behov og nødvendig sikkerhet for tilgang.

Tilgang utenfra, fra andre soner på renseanlegget eller eksterne leverandører vil være basert på kryptert VPN med 2-veis sikker autentisering. Brukere i Hias Administrativt Nett, samt eksterne leverandører, må bruke VPN aksess for tilgang til Teknisk Nett.

Eksterne driftslokasjoner koples opp med xDSL-løsninger. Disse linkene sikres med lokale FortiGate brannmurer og det etableres krypterte forbindelser inn mot sentral brannmur.

Mindre lokasjoner med typisk behov for en bruker løses med ruter/GPRS som sikres med kryptering via sentral brannmur.

## 2.4 Trådløst nettverk

Det trådløse nettverket styres av to kontrollere, og har ca 20 aksesspunkter. Det er definert 5 forskjellige SSID, som er nærmere beskrevet nedenfor. Kontroller opererer på lag 2, slik at det ikke er mulig med samtrafikk via kontroller. De trådløse SSID-ene er:

1. HIAS-Admin: Knyttet til egen sone i brannmuren hvor trafikken styres via linknett til ekstern driftsleverandør sin brannmur.
2. HIAS-Drift: Knyttet til klientsonen i brannmuren for ansatte i drift.
3. HIAS-Gjest: Knyttet til gjestenett sone i brannmur med tilgang til Internet og print
4. HIAS-Mobil: For bruk med mobiltelefoner og nettbrett. Har samme nettverkstilganger som «HIAS-Admin».
5. HIAS-Teknisk: Knyttet til klientsonen i brannmuren for automasjon og teknisk ansatte.

Det benyttes ulike WiFi-kontrollere:

- WiFi Controller (I Catalyst WS-C3650-24TD)
- Cisco 2504 WiFi Controller (eget consoll),
- AP Cisco AIR-LAP1042N-E-k9

## 2.5 Switcher

Kunden benytter switcher av typer angitt under. I tillegg til disse switchene har Kunden en del IT-utstyr for SCADA og PLS-styring av renseanlegget.

- Cisco Catalyst WS-C3650-24TD (2x10Gbit/sek + 2x1Gbit) [Stacked]
- Cisco Catalyst 3560 X
- Cisco Catalyst 2960 S
- Cisco WS-C3560CG-8PC-S
- FortiSwitch-108D-PoE

## 2.6 Servere og lagring

Kunden har servere med operativsystem Windows 2008 R2, Forti og ESXi 5.1. Det er til sammen 34 virtuelle og 3 fysiske servere, inklusive utviklingsmiljø. Egenskapene til de fysiske serverne er angitt under:

- DELL PowerEdge R710, 12 CPUs x 3,058 GHz, Intel® Xenon® CPU X5675 @ 2.07GHz. Processor Sockets: 2, Cores pr Socet: 6, Logical Processors: 24, Numbers of NICs: 6, Memory 131059MB, Disk 2,72TB
- DELL PowerEdge R720, 12 CPUs x 2,499 GHz, Intel® Xenon® CPU E5-2640 @ 2.50GHz. Processor Sockets: 2, Cores pr Socet: 6, Logical Processors: 24, Numbers of NICs: 6, Memory 131026MB, Disk 3,26TB
- DELL PowerEdge R730, 16 CPUs x 2,599 GHz, Intel® Xenon® CPU E5-2640 v3 @ 2.60GHz. Processor Sockets: 2, Cores pr Socet: 8, Logical Processors: 32, Numbers of NICs: 4, Memory 130975MB, Disk 3,81TB

Dagens lagringsløsning er basert på NAS, det planlegges med innføring av SAN.

I tillegg til disse serverne har Kunden en del IT-utstyr for SCADA og PLS-styring av renseanlegget.

## 2.7 Systemoversikt

Fagsystemnavn	Funksjon	Brukere (ant, avd)
IBM Notes	Dokumentasjon	60 brukere. Alle avd.
WinCC (suite med flere systemer)	Driftsstyring	60 brukere. Alle avd.
OPC	Kommunikasjonsdrivere for PLS	5 brukere.
Sharefile	Fildeling internt og eksternt.	74 brukere

I tillegg til fagsystemene i tabellen over, er det installert ulike felles IT-tjenester:

- Brukerkatalog (Active Directory)
- DNS (Windows DNS-service)
- DHCP (Windows DHCP-service)
- Fillagring (Windows filshare på server)
- Utskrift (Windows printserver)
- Antivirus (Symantec)
- Backup (Veeam)
- Løsning for fjerntilgang (VPN med to-faktor autentisering)

## 2.8 Backup

For sikkerhetskopiering benyttes Veeam. Backup av servere lagres i dag på NAS-disk.

Backup-jobbene er en blanding av image-backup og fil-backup. Full image-backup kjøres hver helg. Filbackup kjøres hver natt på hverdager.

## 2.9 Antivirus

Antivirusprogramvare er installert på egen server. Symantec Protection Suite (Enterprise) benyttes.

Klientprogramvare er installert på alle Windows-servere og klienter. Klientprogramvare holdes oppdatert via server, som henter oppdateringer på nett jevnlig.

## 3 Forutsetninger for leveransen

Beskrivelser og tekst knyttet til Leverandørens forutsetninger overfor Kunden skal inntas i Bilag 2. Kapittelet skal bestå av en beskrivelse av alle forutsetninger Leverandøren baserer sin tilbudsbesvarelse på for å vedstå seg sine forpliktelser når det gjelder forhold som vil dekkes av driftsavtalen. Alle forutsetninger av generell, merkantil, funksjonell eller teknisk karakter skal beskrives.

## 4 Generelle krav

Kundens eksisterende IKT-løsning, inkludert nettverk, maskinvare og programvare, er beskrevet i kapittel 2. Nærmere beskrivelse av hvilke tjenester leverandøren skal levere er angitt i kapittel 1.2 Omfang.

Nr.	Generelle krav	Prioritet	Beskriv (B)
K1	Leverandøren skal tilby nærmere angitte tjenester innen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Feilretting</li> <li>- Problemløsning</li> <li>- Endringer</li> <li>- Konfigurasjon</li> <li>- Lisensadministrasjon</li> </ul> <p>I tillegg skal leverandøren tilby konsulentbistand ved behov.</p>	Høy	
K2	Følgende elementer i Kundens IKT-infrastruktur for Teknisk Nett skal dekkes av tilbudet: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datarom</li> <li>- Lagring</li> <li>- Servere med operativsystem</li> <li>- Brannmur</li> <li>- Nettverk (LAN, WAN, WiFi, m.m)</li> <li>- Løsning for VPN (hjemmekontor) og to-faktor-autentisering</li> <li>- Felles IKT-tjenester som Active Directory, Fil, Print, DNS, DHCP, Antivirus og backupsystem</li> </ul> <p>Leverandøren skal også levere utstyr innen disse områdene som angitt i kap 9.</p>	Høy	
K3	Leverandørens tilbud skal inkludere fysisk fremmøte ved Kundens driftssteder der dette er nødvendig for å utføre driftsoppgaver eller konsulentbistand.	Høy	B
K4	Tjenestene som Leverandøren skal utføre vil innebære kontakt med og oppfølging av tredjepartsleverandører. Eksempler på tredjepart kan være driftsleverandøren for Hias Administrativt Nett eller leverandør av IKT-infrastrukturkomponenter (brannmur, backup, m.m.). Leverandøren bes bekrefte sin aksept av dette i tilbudet.	Høy	

## 5 Myndighetskrav og informasjonssikkerhet

Nr.	Krav for regulatoriske bestemmelser og informasjonssikkerhet	Prioritet	Beskriv (B)
K5	Kundens data knyttet til rapport for brannmur omfatter blant annet opplysninger av virksomhetskritisk art. Tilbudet skal inneholde forslag til Databehandleravtale for de delene av driften som Leverandøren skal være ansvarlig for. Eventuell bruk av underleverandører skal dokumenteres.	Høy	B
K6	Leverandøren skal ha taushetsplikt i henhold til Forvaltningsloven. Ansatte hos Leverandøren som kommer i kontakt med Kundens systemer skal signere taushetserklæring.	Høy	



## 6 Etablering av tjenesten

Leverandøren skal dokumentere hvordan ytelsene som omfattes av denne avtalen etableres. De aktiviteter som Leverandøren mener er nødvendig for å etablere tjenesten skal beskrives i Bilag 4. Det skal leveres en komplett fremdriftsplan samt en ansvarsmatrise der forutsetninger om Kundens deltakelse fremkommer.

Nr.	Krav til etablering av tjenesten	Prioritet	Beskriv (B)
K7	Leverandørens tilbud skal omfatte alle tjenester som er nødvendige for etablering av tjenesten, inkludert kartlegging, planlegging, evt. teknisk arbeid, prosjektledelse, opplæring og dokumentasjon. Etableringskostnader skal fremkomme i Bilag 6.	Høy	B
K8	Tilbudet skal inneholde etablering av nødvendige driftsrutiner hos Kunden og Leverandøren. Driftsrutiner skal omfatte alle prosesser omtalt i krav D1.	Høy	B
K9	Tilbudets Bilag 2 må beskrive ansvar og oppgaver for Kunden og eventuelle tredjeparter i etableringsfasen, samt angi forventet omfang på disse og hva slags kompetanse som påkreves. I tillegg skal Leverandøren lage en ansvarsmatrise for etableringsfasen.	Middels	B
K10	Det er viktig for Kunden at Leverandørens personell har god kompetanse på de ytelsene som skal etableres, og raskt kan sette seg inn i Kundens virksomhet og behov. Leverandøren skal i Bilag 2 angi sine nøkkelpersoner i etableringsprosjektet, og dokumentere kompetanse og erfaring med CV.	Høy	B

## 7 Krav til tjenester

Kunden vil selv ha hovedansvar for alle driftsoppgaver. Der hvor Kunden ikke har kapasitet eller kompetanse til å behandle/løse en sak, vil Kunden bestille bistand fra Leverandøren ved behov.

Nr.	Krav til tjenester	Prioritet	Beskriv (B)
K11	Leverandøren skal bistå Kunden med retting av feil/avvik ved behov og etter bestilling fra Kunden. Leverandøren skal fungere som en andrelinje brukerstøtte.	Høy	B
K12	Leverandør skal identifisere (potensielle) problemer, varsle Kunden og aktivt følge opp arbeidet med å lukke disse sakene.	Høy	B
K13	Leverandøren skal bistå Kunden med retting av problemer (underliggende feil) ved behov og etter bestilling fra Kunden.	Middels	B
K14	Leverandøren skal tilby konsulentbistand ved behov til Kundens endringsarbeid. Typisk konsulentoppdrag vil være: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teknisk utredning av et endringsønske</li> <li>- Utarbeidelse av løsningsdesign</li> <li>- Installasjon / endringer i teknisk løsning</li> </ul>	Middels	
K15	Leverandøren skal bistå med administrasjon av Kundens lisenser tilhørende programvare for Teknisk Nett.	Middels	B

Nr.	Krav til tjenester	Prioritet	Beskriv (B)
K16	Leverandøren skal tilby konsulent- og rådgivningsbistand ved behov på følgende områder: - Teknisk løsningsdesign og arkitektur - Teknologivalg - IT driftsrådgivning og organisering - Informasjonssikkerhet	Høy	B
K17	Leverandøren skal tilby en rapport over aktivitet på brannmur som beskrevet i kapittel 1.2.	Middels	B

## 8 Tjenestenivåer

Det stilles krav til åpningstid og responstid for de ulike delene av ytelsen.

Nr.	Krav til tjenestenivåer	Prioritet	Beskriv (B)
K18	Åpningstid og servicetid for tilbudte tjenester skal være kl. 8.00 til 15.00 alle virkedager. Eventuelt arbeid ut over denne åpningstiden skal være etter bestilling fra Kunden.	Middels	
K19	Leverandøren skal tilby en garantert responstid for retting av feil/problemer etter bestilling. Kunden ønsker responstid som følger: - Kategori A-feil: Starte arbeid innen 1 time og jobbe kontinuerlig til feil er rettet. - Kategori B-feil: Starte arbeid innen 4 timer og jobbe kontinuerlig innenfor servicetiden. - Kategori C-feil: Starte arbeid innen 2 dager.	Middels	
K20	Ved bestilling av konsulentbistand til endringsarbeid, skal arbeid påbegynnes senest 1 kalenderuke etter bestilling.	Middels	
K21	Personellet som leverandøren tilbyr til arbeid hos Kunden skal ha kompetanse på Kundens IT-systemer og ha kompetanse som er relevant for å løse aktuelt oppdrag.	Høy	B
K22	Leverandøren skal dokumentere alt utført arbeid i Kundens systemer. Dokumentasjon skal utføres før en sak lukkes. Dokumentasjon av feilretting skal utføres samme dag som det tekniske arbeidet på saken avsluttes. Dokumentasjon av større endringer skal utføres senest fem dager etter at det tekniske arbeidet på saken er avsluttet.	Middels	
K23	Leverandøren skal tilby standardiserte prisavslag ved manglende overholdelse av tjenestenivåene i avtalen.	Middels	B

## 9 Krav til Utstyr

Kunden vil ha behov for å anskaffe utstyr for servere, nettverk og sikkerhet. Tilbudt utstyr skal beskrives ved å dokumentere egenskaper og kvalitet, og pris skal angis i R Bilag 6. Utstyret skal leveres ferdig installert og konfigurert.

Nr.	Krav til utstyr	Prioritet	Beskriv (B)
K24	Eksisterende utstyr i teknisk nett er beskrevet i kapittel 2. Leverandør skal tilby og beskrive tilsvarende utstyr innen alle kategorier: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servere</li> <li>• Lagring</li> <li>• Nettverk</li> </ul>	Høy	B
K25	Kunden vil kunne ha behov for å anskaffe en SAN-løsning for lagring. Leverandøren skal tilby dette	Middels	B
K26	Alle fraktkostnader skal være inkludert i oppgitt enhetspris. Dette gjelder uavhengig av hvilke av Kundens lokasjoner utstyret leveres til.	Høy	
K27	All service og garantihåndtering som innebærer kommunikasjon med Kunden sine ansatte eller Kunden sin IKT driftsleverandør skal foregå på norsk.	Høy	B
K28	Utstyret som leveres skal ha 3 års garanti.	Høy	
K29	Leverandøren skal beskrive miljørelaterte sertifiseringer på de tilbudte produktene. Dersom produktet ennå ikke har noen sertifisering, skal det beskrives hvor i sertifiseringsprosessen produktet eventuelt er. Aktuelle miljørelaterte sertifiseringer er: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Energy Star: <a href="http://www.eu-energystar.org">http://www.eu-energystar.org</a></li> <li>• Der Blaue Engel: <a href="http://www.blauer-engel.de">http://www.blauer-engel.de</a></li> <li>• EPEAT: <a href="http://www.epeat.net">http://www.epeat.net</a></li> <li>• TCO 5</li> <li>• Den Nordiske svanen, eller tilsvarende.</li> </ul>	Høy	B
K30	Plastdeler som er tyngre enn 25g skal ikke inneholde flammehemmende stoffer eller blandinger som er tildelt noen av følgende risikosekninger iht. EØS-direktiv 67/548/EØF: <ul style="list-style-type: none"> <li>• R45: kan forårsake kreft.</li> <li>• R46: kan forårsake arvelige skader</li> <li>• R60: kan skade forplantningsevnen</li> <li>• R61: kan skade barnet under graviditeten.</li> </ul>	Middels	
K31	Kunden ønsker at så mange som mulig av strømforsyningene på utstyret som tilbys har en effektivitetsgrad på 90%.  Leverandøren skal dokumentere effektivitetsgraden på tilbudte strømforsyninger.	Middels	B
K32	Deler for reparasjon, erstatning eller oppgradering garanteres å være tilgjengelig i minst 3 år etter at produktet er produsert.	Høy	

## 10 Administrative bestemmelser

### 10.1 Merkantile krav

Alle forhold knyttet til pris og prisbestemmelser skal angis i R Bilag 6.

Nr.	Merkantile krav	Prioritet	Beskriv (B)
K33	Alle tjenester skal tilbys som pris pr. time. Utstyr tilbys som enhetspris basert på kostpris pluss påslag. Reisekostnader (inkl. diett) til og fra Kundens driftsteder skal være inkludert i tilbudte timepriser.	Middels	B
K34	Leverandøren skal benytte en forutsigbar modell for beregning av priser på utstyr basert på faktisk kostpris pluss fortjeneste. For øvrige produkter i Leverandørens sortiment, skal Leverandøren oppgi et standard prosentvis prisavslag på listepreis.	Høy	B
K35	Leverandørens tilbud skal inneholde timepriser for arbeid som foregår utenfor åpningstid/servicetid.	Middels	B

### 10.2 Organisering og bemanning

Nr.	Krav til organisering og bemanning	Prioritet	Beskriv (B)
K36	Leverandøren skal i R Bilag 2 beskrive organisasjonen som vil bli benyttet for leveranse av tjenesten, herunder beskrive roller og tilbudt kompetanse. Nøkkelpersoners erfaring og kompetanse, herunder eventuell sertifisering, skal dokumenteres ved å vedlegge CV.	Middels	B
K37	Leverandøren skal tilby en ansvarlig som skal være Kundens kontaktpunkt for daglig administrativ oppfølging av avtalen og rapportering.	Middels	B
K38	Leverandøren skal oppgi de underleverandører og samarbeidspartnere som skal benyttes for å gjennomføre avtalen.	Middels	B
K39	Leverandøren skal beskrive sine rutiner som vil komme til anvendelse ved leveranse av tilbudte ytelser.	Middels	B
K40	Leverandøren skal beskrive anbefalte eskaleringsrutiner. Disse skal bl.a komme til anvendelse ved faglig eller merkantil uenighet mellom Kunden og Leverandøren.	Middels	B

### 10.3 Møter, måling og rapportering

Nr.	Krav til møter, måling og rapportering	Prioritet	Beskriv (B)
K41	Leverandøren skal beskrive sine rutiner for administrativ oppfølging av leveransen, herunder anbefalinger for kontaktpunkter, møte- og rapporteringsfrekvens	Lav	B
K42	Leverandøren skal selv måle egen tjenestekvalitet iht. angitte responstider. Leverandøren skal rapportere måloppnåelse for dette halvårlig.	Middels	B