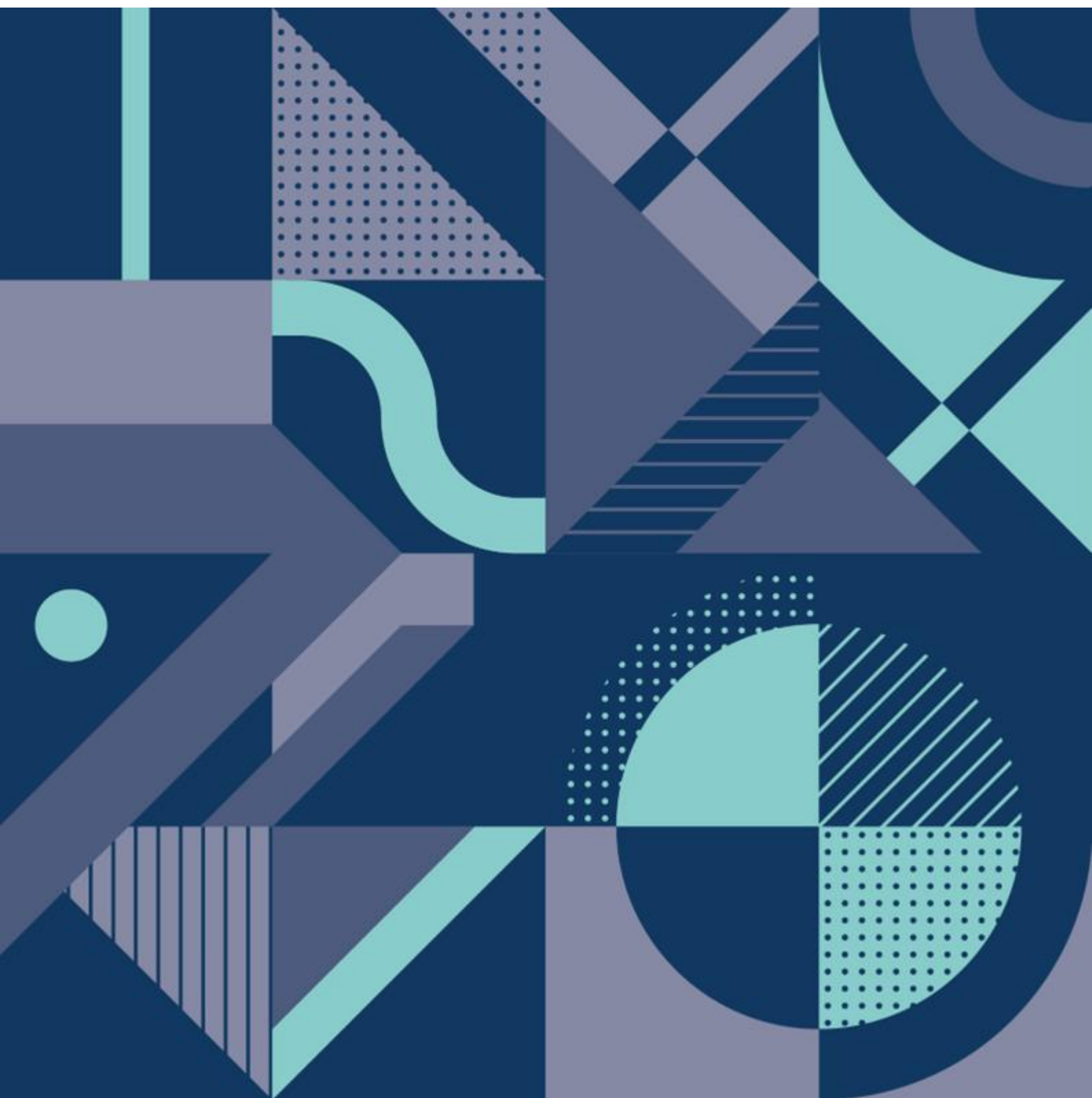


Kravspesifikasjon



Innholdsfortegnelse

1	Introduksjon	3
1.1	Dokumentets oppbygging	3
1.2	Begrepsbeskrivelse	3
2	Avtalens omfang og formål	3
2.1	Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang.....	3
2.2	Bakgrunn og målbilde.....	3
2.3	Oppdragsgiver og aktører.....	4
2.4	Arkitekturmålbilde.....	4
3	Krav til løsningen	4
3.1	Generelle krav til løsningen.....	4
3.2	Tekniske krav til løsningen.....	5
3.3	Krav til sensor/integrasjoner	6
3.4	Krav til planlegging	6
3.5	Krav til funksjonalitet for gjennomføring	7
3.6	Krav til oppfølging og kontroll	7
3.7	Krav til rapportering	7
3.8	Krav til implementering	8
3.9	Krav til tjenestenivå / SLA.....	9
3.10	Krav til informasjonssikkerhet	9
3.11	Krav til tjenestene.....	11

1 Introduksjon

1.1 Dokumentets oppbygging

Dette dokumentet, med vedlegg, beskriver avtalens omfang og formål. Dokumentet omfatter generelle, funksjonelle, og tekniske krav og behov til nytt system for Renhold, og krav til leverandør av tjenesten (leveranse).

Både absolutte-/minimumskrav og krav som inngår i evalueringen framgår av dette bilaget.

Behov og krav i Bilag 1 Kundens kravspesifikasjon skal bekreftes og besvares i bilag 2

Leverandørens besvarelse. Det vil også ligge behov som skal besvares i de øvrige bilagene. Dette vil framgå av kravtabellene i de respektive bilag.

1.2 Begrepsbeskrivelse

Tabellen under angir beskrivelser av noen sentrale begreper som benyttes i dette dokumentet:

Begrep	Forklaring
Løsningen	IKT-system/IKT-fagsystem for virksomheten TDE - avdeling renhold.
Kravkategori A	Kravene som er angitt som A krav er absolutte-/minimumskrav til løsningen og er <u>ikke gjenstand for evaluering</u> . Kravet skal oppfylles. Hvis det forekommer enkelte mindre avvik fra spesifikasjonene, vil ikke dette nødvendigvis automatisk medføre avvisning. Hammerfest Kommune vil i slike tilfeller gjøre en konkret vurdering av om avviket er vesentlig. Vi gjør likevel oppmerksom på at avvik kan medføre avvisning.
Kravkategori B	Kravene som er angitt som B krav er krav som ønskes oppfylt. Dette er de krav/behov til løsningen som er <u>gjenstand for evaluering i henhold til tildelingskriteriene</u> . Ved evaluering av innkomne tilbud vil det innenfor hvert B-krav bli gitt en karakter på 0-10. Beste B-krav(ene) vil bli gitt karakteren 10, og ikke besvart/oppfylt vil bli gitt karakteren 0.
Vekting av B-krav	<i>Det er åtte B krav – disse vektlegges slik:</i> • 3.1.3 - vektlegges 30 % • De øvrige syv kravene vektlegges hver for seg med 10 % hver.

2 Avtalens omfang og formål

2.1 Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Avtalen gjelder fagsystem for renhold som styringsverktøy for Hammerfest Kommune ved renholdsavdelingen. Systemet skal leveres som en tjeneste over internett («as a service»-leveranser), og omfatter etablering, herunder opplæring, konfigurering, konvertering, tilpassing og eventuelle integrasjoner, og drift/forvaltning samt brukerstøtte.

Renholdere skal bruke nettbrett som verktøy i den daglig drift, og det søkes etter et fagsystem som støtter arbeidet disse gjør på hver lokasjon. Det skal være mulig å legge inn bygningstegninger for hver lokasjon, og det må være mulig å for renholders leder å kommunisere og eventuelt prioritere oppgaver som renholder skal utføre gjennom systemet.

Krav og behov til tjenesten framgår av bilagene.

2.2 Bakgrunn

Renholdstjenesten i Hammerfest kommune forvalter i dag et stort og variert bygningsareal med ulike krav til kvalitet, frekvens og dokumentasjon. Dagens arbeidsprosesser er i stor grad manuelle og fragmenterte, med begrenset støtte for helhetlig planlegging, prioritering og oppfølging av renholdsoppgaver. Dette gir utfordringer knyttet til ressursstyring, likebehandling mellom bygg, kvalitetssikring og dokumentasjon av utført renhold.

Kommunen står samtidig overfor økte krav til:

- effektiv bruk av ressurser
- systematisk kvalitetskontroll
- dokumentasjon og sporbarhet
- bedre kommunikasjon mellom renhold, ledelse og brukere av bygg

For å støtte denne utviklingen er det nødvendig å anskaffe et moderne, digitalt fagsystem for renholdsplanlegging og -oppfølging.

Formålet med anskaffelsen er å etablere én felles digital løsning som understøtter en mer profesjonell, effektiv og databasert forvaltning av kommunens renholdstjenester.

Den fremtidig løsningen skal gi:

- Helhetlig oversikt over bygg, rom, arealer og rengjøringsfrekvenser
- Understøtte effektiv daglig drift gjennom mobile arbeidsflater og tydelige arbeidslister
- Sikre systematisk dokumentasjon av utført arbeid og avvik
- Legge til rette for god samhandling med brukere av de enkelte bygg
- Støtte innføring og bruk av NS-INSTA 800
- Gi ledelsen tilgang til relevante rapporter og styringsinformasjon for planlegging, budsjett og videre utvikling av renholdstjenesten

2.3 Oppdragsgiver og aktører

Renholdsavdelingen har ansvar for å forvalte, drifte, vedlikeholde og videreutvikle kommunens renholdstjenester. Tjenesten utføres av om lag 65 årsverk og omfatter renhold av kommunale formålsbygg med et samlet areal på ca. 140 000 m².

Renholdsavdelingen er en viktig del av kommunens daglige drift og har behov for effektive og moderne digitale verktøy som støtter planlegging, utførelse og oppfølging av renholdsarbeidet.

2.4 Arkitekturmålbilde

Hammerfest kommunes virksomhetsarkitektur, herunder beskrivelse av integrasjoner som skal være på plass ved etablering av tjenester er beskrevet i eget vedlegg «SSA-L Bilag 1, vedlegg 1 - Arkitekturmålbilde og integrasjoner».

3 Krav til løsningen

Krav besvares primært i Bilag 2 Leverandørens beskrivelse av tjenesten. Det er angitt dersom kravet skal dokumenteres/besvares i annet bilag/på annen måte.

Dersom ikke annet framgår skal kravene senest være dekket og oppfylt ved oppstart av Hammerfest kommunes godkjenningsprøve. Kravene skal besvares på bakgrunn av det som blir tilbudt og som er inkludert i prisen. Det skal ikke oppgis mulige løsninger mot ekstra vederlag.

De ulike krav til løsningen som skal besvares i Bilag 2:

Nr.	Krav	Krav-kategori	
3.1 Generelle krav til løsningen			
3.1.1	Løsningen skal være et standardprodukt (hyllevare), som må dokumenteres å være i drift hos andre kunder.	A	Leverandør bes bekrefte at kravet oppfylles.
3.1.2	Løsningen skal være tilgjengelig på språket norsk og engelsk. Dette gjelder både brukergrensesnitt og standard tekster.	A	Leverandør bes bekrefte at kravet oppfylles.
3.1.3	Det er ønskelig at løsningen støtter flere språk da særlig arabisk og russisk, i tillegg til norsk og engelsk. For funksjonalitet og informasjon som vises på andre språk enn norsk og engelsk, skal løsningen ha en funksjon som gjør det mulig å vise eller lese tilsvarende innhold tilbake på norsk og/eller engelsk.	B	Leverandør bes beskrive hvordan dette støttes i løsningen.
3.1.4	Tjenesten skal leveres som en skytjeneste (SaaS).	A	Leverandør bes bekrefte at kravet oppfylles.
3.1.5	Løsningen skal fungere på nettbrett.	A	Leverandør bes bekrefte at kravet oppfylles.

3.1.6	Det bør være enkelt for ledere å kunne administrere renholdsbrukere i nettbrettløsningen. Funksjoner som skal tilbys: 1) Mulighet til å endre brukere på områder 2) Administrere vikarfunksjon	A	Leverandør bes bekrefte
3.1.7	Det skal være mulig å importere og eksportere plantegninger med rombeskrivelser (romtyper, romnavn, romnummer, romliste og renholdareal) i et av følgende format: Excel/PDF/DWG/IFC.	A	Leverandør bes bekrefte at kravet oppfylles.
3.1.8	Det skal være mulig å definere ulike romtyper, romnavn og romnummer.	A	Leverandør bes bekrefte at kravet oppfylles.
3.1.9	Det bør være mulig å definere ulike materialoverflater. Med materialoverflater menes gulvflate.	B	Leverandør bes beskrive hvordan dette støttes i løsningen.
3.1.10	Det skal være mulig å benytte pre-definerte kvalitetsprofiler iht. NSINSTA-800.	A	Leverandør bes bekrefte at kravet oppfylles.
3.1.11	Tilgangsstyring Oppdragsgiver ser for seg følgende type roller: - Administrator/Superbrukere - Systemadministratorer/virksomhetsleder - Ledende renholder/avdelingsleder - Renholder - Sluttbruker – bruker av de ulike bygg Vi ønsker en løsning som støtter at en bruker kan velge hvilken rolle man vil logge seg på som, og begrense tilgang til funksjonalitet basert på den valgte rollen. En og samme bruker vil kunne ha flere roller.	B	Leverandør bes beskrive hvordan dette støttes i løsningen.
3.1.12	Pålogging for ansatte Løsningen skal støtte Single Sign On (SSO) fra kommunens ADFS/MS Entra ID. Se vedlegg «SSA-L Bilag 1, vedlegg 1 - Arkitekturmålbilde og integrasjoner».	A	Leverandør bes bekrefte at kravet oppfylles.
3.1.13	Eksport av data Hammerfest kommune skal kunne hente ut data fra løsningen for videre analyse i andre programmer, for eksempel i Microsoft Excel og/eller Power BI. Kommunen skal selv kunne styre hvilke data som hentes ut og til hvilke formål. Leverandøren skal ikke legge inn begrensninger i kommunens tilgang til egne data.	A	Leverandør bes bekrefte at kravet oppfylles.
3.1.14	Backup og eierskap til data Historiske data skal kunne lagres over tid, og data backup er en forutsetning for å unngå tap av data. Hammerfest kommune skal eie egne data. Jevnlig uttrekk av data forutsettes.	A	Leverandør bes bekrefte at kravet oppfylles.

3.2 Tekniske krav til løsningen			
3.2.1	Løsningen skal kunne brukes offline, og deretter synkronisere data når løsningen har tilgang til internett.	A	Leverandør bes bekrefte av kravet oppfylles
3.2.2.	Løsningen skal ivareta sikkerhet ved dataoverføringer og integrasjoner, herunder bruk av f.eks. VPN, kryptering, sertifikater etc.	A	Leverandør bes bekrefte av kravet oppfylles.
3.2.3	Kundens tekniske plattform Løsningen skal fungere godt sammen med det som til enhver tid utgjør Hammerfest kommunes tekniske plattform. Dette omfatter kommunens eksisterende datautstyr, operativsystemer og programvare. Hammerfest kommune benytter ulike operativsystemer og enheter i sin virksomhet, herunder Android, iOS og Chrome OS, samt nettlesere som Google Chrome, Safari og Microsoft Edge. Videre benyttes kontorstøtteprogrammer innen Microsoft 365. Det er et uttrykt behov for at løsningen kan benyttes på ulike typer nettbrett og enheter, uavhengig av produsent eller operativsystem. Løsningen skal derfor være plattformuavhengig og ikke binde kommunen til ett bestemt økosystem, som for eksempel kun Apple- eller Android-baserte løsninger.	A	Leverandør bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
3.2.4	Plattformuavhengighet Vi ønsker at løsningen bør være plattform /produsent/modell/versjon/ OS-uavhengig og bør ikke kreve eget / 3. parts hjelpeprogramvare/ Plug in på klientene. Løsningen skal i størst mulig grad er plattform-, produsent-, modell-, versjons- og operativsystemuavhengig. Løsningen skal fungere uten krav til installasjon av egen eller tredjeparts hjelpeprogramvare, herunder klientbaserte plug-ins, på brukernes enheter. Administrasjons- og konfigurasjonsfunksjonalitet skal være web-basert og tilgjengelig via standard nettleser, og løsningen skal dermed være uavhengig av underliggende plattform på klientnivå. For bruk i operativt feltarbeid kan det forekomme variasjoner knyttet til bruk av nettbrett (for eksempel iOS- og	A	Leverandør bes beskrive hvordan kravet oppfylles.

	Android-enheter). Kommunen legger imidlertid til grunn at også slike løsninger fortrinnsvis baseres på webteknologi, og ikke nødvendigvis krever native applikasjoner bundet til ett bestemt økosystem, selv om de fremstår som apper for sluttbruker.		
3.2.5	Utveksling av data Det er ønskelig at løsningen kan utveksle og dele data og informasjon med andre systemer gjennom standardiserte grensesnitt (standard/åpne web services, API'er, el). Se vedlegg «SSA-L Bilag 1, vedlegg 1 - Arkitekturmålbilde og integrasjoner»	B	Leverandør bes beskrive hvordan slik deling og utveksling støttes i løsningen
3.2.6	Anskaffelsen stiller krav om at andelen av drift av skytjenesten som leverer tjenesten til Hammerfest kommune, drifter med fornybar energi.	A	Leverandør bes beskrive hvordan kravet oppfylles.

3.3 Krav til sensor/integrasjoner			
3.3.1	Systemet bør ha støtte for å ta imot data fra andre datakilder, for eksempel sensordata eller data fra roboter.	B	Leverandør bes beskrive hvordan dette kravet ivaretas.
3.4 Krav til planlegging			
3.4.1	Det skal være mulig å planlegge basert på frekvens, metode og kvalitet iht. NS-INSTA 800.	A	Leverandør bes bekrefte at kravet oppfylles.
3.4.2	Det skal være mulig å foreta ressursplanlegging i forhold til områdefordeling, fordeling per lokasjon og fordeling per bygg.	A	Leverandør bes bekrefte at kravet oppfylles.
3.4.3	Løsningen skal automatisk kunne generere ressursplaner ut ifra nøkkeltall (antall ressurser og stillingsprosent).	A	Leverandør bes bekrefte av kravet oppfylles.
3.4.4	Det skal være mulig å kunne overstyre beregninger eller forslag fra løsningen.	A	Leverandør bes bekrefte at kravet oppfylles.
3.4.5	Løsningen skal ha årshjulsfunksjonalitet for planlagt renhold.	A	Leverandør bes bekrefte at kravet oppfylles.
3.4.6	Løsningen skal støtte planlegging av NS-INSTA800 kontroll.	A	Leverandør bes bekrefte at kravet oppfylles.
3.4.7	Renholder må kvitere ut hvert rom i en renholdsplan etter hvert som arbeidet utføres. Dette vil gjøre at leder til enhver tid kan se status på utført/ ikke utført renhold	A	Leverandør bes bekrefte at kravet oppfylles.
3.4.8	Systemet skal vise dagens renholdsprogram, både som liste og tegning i renholdsapplikasjon.	A	Leverandør bes beskrive hvordan kravet oppfylles.

3.5 Krav til funksjonalitet for gjennomføring			
3.5.1	Systemet skal kunne leveres med relevante nøkkeltall (ytelser) for de vanligste renholdsoppgaver. Det skal være mulig å lage egne oppgaver og ytelser. Det skal være mulig å kunne ha flere sett av nøkkeltall og enkelt kunne endre mellom de ulike sett av nøkkeltall for å kjøre kalkyler.	A	Leverandør bes bekrefte at kravet oppfylles.
3.5.2	Systemet bør støtte beregning basert på både nettotid (aktiv renholdstid) og bruttotid (total arbeidstid), og tydelig skille mellom disse i planlegging og rapportering.	B	Leverandør bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
3.5.3	Det skal være mulig å tilpasse tidsbruk per rom etter at planen er i drift.	A	Leverandør bes bekrefte at kravet oppfylles.
3.5.4	Løsningen skal ha en meldingsfunksjon slik at det kan kommuniseres mellom renholder og renholdsleder. F.eks. at renholdsleder kan gi beskjed til renholder om at det må utføres ekstra renhold på et bestemt sted	A	Leverandør bes bekrefte av kravet oppfylles.
3.5.5	Systemet skal gi mulighet for å registrere og følge opp ekstra renholdsoppgaver som oppstår i løpet av en arbeidsdag.	A	Leverandør bes Bekrefte at kravet oppfylles.
3.5.6	Det skal være mulig å legge inn en statusbeskjed på et rom, eksempelvis "bortreist", "smitte".	A	Leverandør bes bekrefte av kravet oppfylles.
3.6 Krav til oppfølging og kontroll			
3.6.1	Ved gjennomføring av NS-INSTA800 kontroll skal følgende kunne administreres: 1) Sette opp kontroller 2) Fleksibelt velge ulike stratifiseringsvalg per kontrollprosjekt 3) Sette opp doble stikkprøver 4) Fordele kontrollarbeidet mellom flere kontrollører 5) Få automatiske stikkprøveutvalg i interaktive kontrollplaner på nettbrettet 6) Gjennomføre stikkprøvekontroll på nettbrettet med enkel registrering 7) Automatisk kunderapport ved fullført kontroll på nettbrettet. 8) Det må kunne meldes avvik på kontroller. 9) Ha løsning for håndtering av oppdeling av rom over 100 m ²	A	Leverandør bes bekrefte at kravet oppfylles.

3.7 Krav til rapportering			
3.7.1	Løsningen skal gi brukerne fleksibilitet til å definere rapportenes innhold, struktur og utvalg basert på ulike behov. Dette omfatter blant annet valg av data, filtrering, gruppering og perioden rapporten skal omhandle. Alle rapporter og resultater fra spørringer skal kunne eksporteres til åpne og utbredte formater for videre bearbeiding, analyse og distribusjon. Dette gjelder blant annet eksport til CSV og PDF. Eksportfunksjonaliteten skal bidra til enkel videre bruk av data i andre systemer og dokumentasjonsprosesser.	A	Leverandør bes bekrefte at kravet oppfylles.
3.7.2	Det bør være mulig å ta ut rapporter på følgende: • Ytelse per time • Renholdstid i eksempelvis daglig/periodisk renhold mm. • Avvik renhold • Gjennomførte NS INSTA 800-kontroller • Gjennomførte-/ikke gjennomførte oppgaver • Ekstraarbeider/Ekstraoppgaver • Ressurser Kostnader	B	Leverandør bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.

3.8 Krav til implementering			
3.8.1	Leverandør bes beskrive hvordan løsningen implementeres. • Implementeringsplanen må inneholde en overordnet tidsplan med ansvarsområder for både tilbyder og oppdragsgiver basert på tilbyders beste praksis. • Tilbyder skal videre beskrive egen kapasitet, ressurser og kompetanse for å gjennomføre implementeringsplan. Etablering skal minimum inkludere følgende og tilbys av tilbyder: • Innleggelse av tegninger • Levering av basis data som renholdsoppgaver, nøkkeltall (ytelser), frekvensplaner for standard romtyper og Insta-profiler som utgangspunkt for renholdsplaner • I startfasen opplæring med «train the trainer» prinsippet. • Oppdragsgiver skal selv kunne importere og endre egne data i løsningen • Implementering støttes med E-opplæring både på norsk og engelsk.	A	Leverandør bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
3.8.2	Det etterspørres en plan for opplæring basert på følgende prinsipper: • E-læring • Nettbasert undervisning (Teams eller lignede) • Undervisningsmateriell skal kunne gjenbrukes, f.eks. illustrasjonsvideoer • Brukermanual og opplæring skal være på norsk og engelsk • Beskriv eventuelt andre språk som er tilgjengelig Leverandør bes beskrive plan for opplæring tilpasset oppdragsgivers brukergrupper: - Administrator (superbruker) - Renholdsleder/Virksomhetsleder - Teamleder/avdelingsleder - Renholder - Sluttbruker – bruker av de enkelte bygg Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å tilpasse og velge ut opplæringen etter behov. Pris for opplæring gjelder iht. bilag 6 Samlet pris og prisbestemmelser.	A	Leverandør bes beskrive hvordan kravet oppfylles.

3.9 Krav til tjenestenivå / SLA			
3.9.1	Leverandør skal levere minimum standard tjenestenivå på support: • Tilgjengelighet alminnelig arbeidstid mellom 08:00-og 16:00 • Beskrivelse av hvordan support tilbys: • Supportsystem/online • FAQ • Telefon • Beskriv kapasitet og kompetanseressurser på support: • Supportsystem/online • FAQ • Telefon • Beskrivelse av hvilke tjenester som tilbys for brukerstøtte utover minimum tjenestenivå: • Rådgiving • Kurser	A	Leverandør bes bekrefte at kravet oppfylles.
3.9.2	Leverandør skal redegjøre for kapasitet og plan/roadmap for å sikre at det tilbudte systemet videreutvikles for fremtiden og tilpasset både oppdragsgiver og renholdsbransjen, herunder: • Leverandørens strategi for videreutvikling og forvaltning av systemet • Hvordan kunder involveres og gis reel medvirkning i videreutviklingsarbeidet	A	Leverandør bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
3.9.3	Leverandør skal beskrive hvilke rutiner og systemer som benyttes for å sikre internkontrollforskriften og HMS- rutiner	A	Leverandør bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
3.9.4	Leverandør skal beskrive selskapets agenda for Miljø og bærekrafts arbeid og hvordan selskapet har iverksatt dette i organisasjonen	A	Leverandør bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
3.9.5	Leverandør skal beskrive rutiner for backup og gjenoppretting av løsningen.	A	Leverandør bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
3.9.6	Leverandør skal beskrive rutiner for varsling av ikke-planlagt nedetid. Nedetid skal varsles kunden uten ugrunnet opphold.	A	Leverandør bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
3.10 Krav til informasjonssikkerhet			
3.10.1	Leverandør skal etterleve de til enhver tid krav for personvern og informasjonssikkerhet, slik at Kunden skal kunne oppfylle lovbestemte krav for behandling av personopplysninger.	A	Leverandør bes beskrive hvordan kravet oppfylles
3.10.2	Databehandleravtale Leverandøren skal samtidig med kontraktsignering inngå en databehandleravtale (bilag 10 Databehandleravtale). Endelig utkast på Databehandleravtalen utarbeides i samarbeid med Kunden før kontraktsignering og signeres sammen med kontrakten.	A	Leverandør godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert».

3.10.3	Øverste ledelses styring og kontroll Leverandørens øverste ledelse skal ha styring og kontroll på informasjonssikkerhet og personvern.	A	Leverandør godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert».
3.10.4	Roller og ansvar hos Leverandøren Leverandørs ledelse skal sørge for å ha etablerte roller og funksjoner for å gjennomføre nødvendige oppgaver innenfor informasjonssikkerhet og personvern.	A	Leverandør godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert».
3.10.5	Konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet Leverandør skal sikre informasjon og informasjonssystemer i henhold til konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet.	A	Leverandør godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert».
3.10.6	Oversikt over teknologi og behandling av personopplysninger Leverandør skal gjennom hele kontraktsperioden ha dokumentert oversikt over: - Behandling av personopplysninger som utføres på vegne av Kunden. - IT-systemer, infrastruktur, digitale tjenester og annen informasjon med betydning for informasjonssikkerheten som benyttes i denne kontrakten.	A	Leverandør godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert».
3.10.7	Risikovurdering ved bruk av skytjenester Leverandøren skal ha gjennomført risikovurdering for bruk av skytjenester. Risikovurderingen skal også omfatte ivaretagelse av personvern og informasjonssikkerhet ved avslutning av skytjenesten. Dersom risikovurdering av skytjenesten ikke er gjennomført innen tilbudsfrist, skal risikovurdering og tiltak være gjennomført ila etableringsfasen slik at akseptabelt nivå for risiko er oppnådd, jf. Bilag 3 Plan for etableringsfasen.	A	Leverandøren godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert».
3.10.8	Risikovurdering og risikohåndtering Leverandøren skal ha definerte kriterier for når risikovurderinger skal gjennomføres. Risikovurderinger skal gjennomføres og oppdateres, og identifisert risiko skal håndteres. Risikovurdering skal kunne fremvises på forespørsel.	A	Leverandøren godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert»,

	oppgaver innenfor informasjonssikkerhet og personvern.		
3.10.5	Konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet Leverandør skal sikre informasjon og informasjonssystemer i henhold til konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet.	A	Leverandør godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert».
3.10.6	Oversikt over teknologi og behandling av personopplysninger Leverandør skal gjennom hele kontraktsperioden ha dokumentert oversikt over: - Behandling av personopplysninger som utføres på vegne av Kunden. - IT-systemer, infrastruktur, digitale tjenester og annen informasjon med betydning for informasjonssikkerheten som benyttes i denne kontrakten.	A	Leverandør godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert».
3.10.7	Risikovurdering ved bruk av skytjenester Leverandøren skal ha gjennomført risikovurdering for bruk av skytjenester. Risikovurderingen skal også omfatte ivaretagelse av personvern og informasjonssikkerhet ved avslutning av skytjenesten. Dersom risikovurdering av skytjenesten ikke er gjennomført innen tilbudsfrist, skal risikovurdering og tiltak være gjennomført ila etableringsfasen slik at akseptabelt nivå for risiko er oppnådd, jf. Bilag 3 Plan for etableringsfasen.	A	Leverandøren godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert».
3.10.8	Risikovurdering og risikohåndtering Leverandøren skal ha definerte kriterier for når risikovurderinger skal gjennomføres. Risikovurderinger skal gjennomføres og oppdateres, og identifisert risiko skal håndteres. Risikovurdering skal kunne fremvises på forespørsel.	A	Leverandøren godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert»,
3.10.9	Personvernkonsekvensvurdering av løsningen Leverandøren skal bistå Hammerfest kommune i å vurdere personvernkonsekvenser for behandling av personopplysninger i leverandørs løsning. Personvernkonsekvensvurdering skal utføres innen leveringsdag og ved behov, f.eks. ved fremtidige endringer i funksjonalitet, teknologi og integrasjoner.	A	Leverandør godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert».
3.10.10	Sikkerhetsrevisjon og internkontrollrutiner Leverandøren skal gjennomføre sikkerhetsrevisjoner og ha kontroll av tilgangsstyring basert på tjenstlig behov.	A	Leverandør godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert».
3.10.11	Tilgang til infrastruktur og sletting av lagringsmedia Leverandør skal sikre at uvedkommende ikke får tilgang til infrastruktur og sørge for at lagringsmedia slettes sikkert etter bruk.	A	Leverandøren godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert»
3.10.12	Sikker drift og kommunikasjon Leverandør skal ha konfigurasjonskontroll og sørge for at alt utstyr, alle kommunikasjonskanaler og all integrasjon kartlegges og dokumenteres.	A	Leverandør godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert»
3.10.13	Sikker endringsstyring	A	Leverandør godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert».

	Leverandør skal sikre at alle endringer i tjenesten, teknologien eller organisering av tjenesten gjennomføres uten at sikkerheten reduseres.		
3.10.14	Sikkerhetskopiering Leverandør skal sikkerhetskopiere personopplysninger og nødvendig driftsinformasjon.	A	Leverandør godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert».
3.10.15	Beskyttelse av logger Leverandør skal ha systemtekniske mekanismer for beskyttelse av logger mot innsyn, endring og sletting. Loggene skal ha korrekt tidsstempel.	A	Leverandør godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert».
3.10.16	Styring og håndtering av tekniske sårbarheter Leverandør skal ha prosesser for styring, varsling og håndtering av tekniske sårbarheter.	A	Leverandør godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert».
3.10.17	Sikring av nettverk og enheter Leverandør skal sikre egne nettverk og enheter, både mot interne og eksterne trusler.	A	Leverandør godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert».
3.10.18	Tilkobling til Internett Leverandør skal sikre at alt av eget teknisk utstyr og alle applikasjoner som kobles til Internett inkluderes i arbeidet med informasjonssikkerhet.	A	Leverandør godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert».
3.10.19	Hendelser, brudd og avvik for informasjonssikkerhet og personvern Leverandør skal ha rutiner, organisatoriske tiltak og systemtekniske sikkerhetstiltak for å oppdage, håndtere og varsle om hendelser, brudd og avvik som får konsekvenser for informasjonssikkerhet eller personvern.	A	Leverandør godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert».
3.10.20	Retting og sletting Løsningen skal ha funksjonalitet for retting og sletting av brukers opplysninger.	A	Leverandør godtar kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert».
3.10.21	Deling av data og lokasjon Overføring av personopplysninger til land utenfor EU/EØS: Dersom personopplysninger overføres til land utenfor EU/EØS skal EUs standard kontraktsbestemmelser benyttes som overføringsgrunnlag.	A	Leverandør bes beskrive hvor behandling av personopplysninger foregår og bekrefte oppgitte vilkår for eventuell overføring av personopplysninger til land utenfor EU/EØS.
3.10.22	Innebygget personvern Løsningen bør i den grad det er mulig, begrense brukers mulighet for å utføre operasjoner som strider mot personvern og/eller informasjonssikkerheten.	B	Leverandør bes beskrive hvordan dette støttes i løsningen.
3.11 Krav til tjenestene			
3.11.1	Opplæring ved etablering Prosjekt for etableringsfasen skal i samarbeid mellom oppdragsgiver og leverandøren etableres umiddelbart etter kontraktsignering, med deltakere fra leverandør og oppdragsgiver. Tilbudet skal inneholde en foreløpig plan for etableringsfasen i SSA-L bilag 3. Planen skal minimum inneholde:	A	Leverandørens besvarelse i form av en prosjekt- og framdriftsplan i eget vedlegg som navngis «SSA-L Bilag 3A Plan for Etableringsfasen».

	• Tidsplan med milepæler for etablering, forberedelse, konfigurering, testing, levering og opplæring • Roller og ansvar hos leverandør og oppdragsgiver i etableringsfasen • Nødvendige ressurser hos leverandør og oppdragsgiver. Se bilag 3 – Plan for etableringsfasen for ytterligere informasjon.		
3.11.2	Vedlikeholdstjenesten Øvrige A-krav til vedlikeholdstjenesten framgår av Bilag 4 Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner. Se bilag 4 Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner for ytterligere informasjon.	A	Leverandørens besvarelse i form av eget vedlegg som navngis «SSA-L Bilag 4 Vedlegg A Leverandørens tjenestenivåavtale».