



**Bilag 1 til SSA-V  
Kundens kravspesifikasjon**

**Vedlikehold  
Applikasjonssikkerhetssystem – F5**

**Avtalereferanse: NT-26-0130**

## INNHold

<b>1</b>	<b>INNLEDNING .....</b>	<b>3</b>
1.1	UTFORMING AV KRAVTABELLER OG HVORDAN BESVARE KRAV .....	3
1.2	BEGREPSDEFINISJONER .....	4
<b>2</b>	<b>FORMÅL OG BEHOV .....</b>	<b>5</b>
2.1	FORMÅL .....	5
2.2	BEHOV SOM SKAL DEKKES .....	5
<b>3</b>	<b>KRAV .....</b>	<b>6</b>
3.1	KVALIFIKASJONSKRAV .....	6
3.1	GENERELLE KRAV TIL VEDLIKEHOLD OG FEILOPPFØLGING .....	7
3.2	KRAV TIL BESKRIVELSE AV KOMPETANSE OG PERSONELL .....	11
3.3	KRAV TIL VEDLIKEHOLDSTJENESTEN .....	13
3.4	KRAV TIL SPESIFIKASJON AV PRISER .....	17
3.5	OPSJONER .....	18

# 1 INNLEDNING

Dette bilaget beskriver kravene Kunden har til den vedlikeholdstjenesten som skal leveres.

Leverandørens besvarelse følger i Bilag 2 - Leverandørens løsningsspesifikasjon.

## 1.1 Utforming av kravtabeller og hvordan besvare krav

Alle Norsk Tippings krav er dokumentert i kravtabeller som vist nedenfor.

For A-krav er følgende tabellstruktur benyttet:

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI

For B-krav og C-krav er følgende tabellstruktur benyttet:

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
<b>Leverandørens besvarelse</b>			

Innholdet i kravtabellen er kategorisert i henhold til standarden nedenfor:

Felt navn	Beskrivelse
Krav-id.	Entydig identifikasjon av hvert krav.
Kravbeskrivelse	Beskrivelse av hvert krav med angivelse av hva som kreves tilfredsstilt av leverandøren.
Kravtype	<p>Kravene er delt inn i tre typer:</p> <p><b>A-krav (absolutte)</b></p> <p>Absolutte krav er tilbudets hovedytelser som <b>må</b> leveres. Tilbud som ikke tilfredsstiller alle A-kravene vil bli avvist. Forbehold vil ikke bli akseptert og vil medføre avvisning. Leverandøren må i sin besvarelse bekrefte at A-krav er oppfylt. A-krav vil ikke scores.</p> <p><b>B-krav (viktig)</b></p> <p>Viktige og prioriterte krav. B-krav vil scores.</p> <p><b>C-krav (ønskelig)</b></p> <p>Krav som ønskes oppfylt, men som er prioritert lavere. C-krav vil scores.</p>
Kravoppfyllelse	<p>For <b>A-krav</b> skal leverandøren angi «<b>JA</b>» eller «<b>NEI</b>».</p> <p>For <b>B-krav</b> og <b>C-krav</b> skal leverandøren angi «<b>JA</b>», «<b>NEI</b>» eller «<b>DELVIS</b>».</p>
Leverandørens besvarelse	<p>Leverandørens besvarelse i henhold til føringer under feltet «Kravbeskrivelse».</p> <p>Leverandøren må beskrive, illustrere eller forklare hvordan løsningen ivaretar det spesifikke kravet. For noen krav er det angitt at leverandørens besvarelse kun skal legges inn i et spesifikt bilag. Kravet vil bli evaluert og gitt score basert på kvalitet i besvarelsen. Leverandøren skal tilstrebe å gi presise, tydelige og korte svar. Upresise og utydelige svar vil kunne resultere i lavere score. Lenker og henvisninger til eksterne websider, etc. vil ikke bli akseptert som del av leverandørens besvarelse.</p>

## 1.2 Begrepsdefinisjoner

Alle begreper, termer, akronymer og forkortelser som forekommer i dette bilaget er forklart i tabellen nedenfor.

<b>Begrep</b>	<b>Forklaring</b>

## **2 FORMÅL OG BEHOV**

### **2.1 Formål**

Norsk Tipping har til hensikt å inngå vedlikeholdsavtale med én leverandør for å levere vedlikehold, tilleggskjøp og konsulenttjenester på F5-produkter.

Det stilles krav til både nødvendige og relevante sertifiseringer av både firma og konsulenter på ekspertnivå innenfor F5.

Denne avtalen gjelder alle beslektede produkter og tjenester som naturlig inngår i avtalen mht. vedlikehold av F5-produkter.

### **2.2 Behov som skal dekkes**

Norsk Tipping har i dag en blanding av F5 hardware (rSeries) og virtuelle installasjoner, der vi benytter følgende:

- LTM
- APM
- AFM
- WAF (ASM)
- DNS.

Sterk faglig kompetanse på denne teknologien står sentralt i denne anskaffelsen.

Avtaleperioden er på 4 år, med opsjon på forlengelse på ytterligere 1+1+1+1 år, slik at total mulig lengde på avtalen blir 8 år.

### 3 KRAV

#### 3.1 Kvalifikasjonskrav

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI
V001	<p><b>Leverandørens aksept</b></p> <p>Leverandøren skal bekrefte at alle krav i denne kravspesifikasjonen er forstått og akseptert.</p> <p><i>Dersom det er åpenbare feil, mangler eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon, krever Kunden at Leverandøren påpeker og beskriver disse innen spørsmålsfristen.</i></p> <p>Leverandøren skal beskrive alle forbehold i tilbudsbrevet til denne anskaffelsen.</p> <p><i>I tillegg skal leverandøren bekrefte følgende Bilag til avtalen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bilag 11 – Etiske retningslinjer for leverandør er godkjent</li> <li>- Bilag 12 – Taushetserklæring er signert av den personen som er ansvarlig for avtalen</li> <li>- Bilag 10 – Tredjepartsvilkår for vedlikeholdsavtalen er vedlagt og at eventuelle vilkår som har betydning for denne avtalen er beskrevet.</li> </ul> <p><i>Det gjøres oppmerksom på at forbehold kan være diskvalifiserende mht. likebehandling.</i></p> <p>Bekreft i kravoppfyllelsen med «Ja»</p>	A	
<b>Leverandørens eventuelle bemerkninger eller informasjon om tredjeparts vilkår som er vedlagt</b>			

### 3.1 Generelle krav til vedlikehold og feiloppfølging

Kapittelet beskriver krav NT har til vedlikehold og feiloppfølging.

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI
V002	<b>Akkreditert Value Added Reseller</b>  Norsk Tipping krever at leverandøren skal minimum være akkreditert Value Added Reseller - Gold Partner hos F5.  Leverandøren skal bekrefte at dette kan tilbys (Ja / Nei)	A	

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
V003	<b>Akkreditert Value Added Reseller</b>  Norsk Tipping krever at leverandøren skal minimum være akkreditert Value Added Reseller - Gold Partner hos F5.  Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.	B	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
V004	<b>Test lab</b>  Norsk Tipping krever at leverandøren/produsenten skal ha tilgang til lab med tilsvarende løsninger og utstyr der det er mulig å gjenskape feil som oppstår hos Norsk Tipping.  Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.	B	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
V005	<b>Designendringer</b>  Norsk Tipping krever at leverandøren skal beskrive hvordan designendringer og lignende kan gjennomføres, og hvilke krav leverandøren vil ha til Norsk Tipping sin planlegging i en slik sammenheng – forventninger til kunden.  Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.	B	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
V006	<b>Endringshåndtering</b>  Norsk Tipping krever at leverandøren skal beskrive forslag til rutiner for endringshåndtering av løsningen.  Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.	B	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI
V007	<b>Inn og utfasing av produkter</b>  Norsk Tipping krever at leverandøren skal ha en rutine for inn og utfasing av produkter på vedlikehold.  Leverandøren skal bekrefte at dette kan tilbys (Ja / Nei)	A	

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
V008	<b>Inn og utfasing av produkter</b>  Norsk Tipping krever at ved endring av produkter/produktportefølje skal dette justeres/innlemmes i eksisterende vedlikeholdsavtale. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pris, forfallsdato og utløpsdato skal justeres inn i den kvartalsvise fakturering for vedlikehold.</li> </ul> Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes - Rutine.	B	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI
V009	<b>Klassifisering av feil</b>  Norsk Tipping krever at leverandøren skal forholde seg til klassifisering av feil i henhold til SSA-V.  Leverandøren skal bekrefte at dette kan tilbys (Ja / Nei)	A	

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
V010	<b>Klassifisering av feil</b>	B	



	<p>Norsk Tipping krever at leverandøren skal forholde seg til klassifisering av feil i henhold til SSA-V.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Håndtering av feil</li> </ul> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes. Beskriv kravet inkl. eskalering internt og mot kunden.</p>		
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

<b>Krav-id.</b>	<b>Kravbeskrivelse</b>	<b>Kravtype</b>	<b>Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS</b>
<b>V011</b>	<p><b>Kunden velger feilens klassifisering</b></p> <p>Norsk Tipping krever at leverandøren skal beskrive sitt klassifiseringssystem for feilhåndtering.</p> <p>Norsk Tipping krever at leverandøren skal forholde seg til at Kunden velger feilens klassifisering inn i leverandørens feilhåndteringssystem.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes. Beskriv kravet inkl. eskalering internt og mot kunden.</p>	<b>B</b>	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

<b>Krav-id.</b>	<b>Kravbeskrivelse</b>	<b>Kravtype</b>	<b>Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS</b>
<b>V012</b>	<p><b>Feilhåndtering</b></p> <p>Norsk Tipping krever at leverandøren skal beskrive hvilke prosesser og verktøy de benytter i forbindelse med oppfølging av feilhåndtering, inkludert grensesnitt mot Norsk Tipping.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Det kreves at leverandøren har en sikker portal tjeneste som all kommunikasjon skal foregå via. (Eks. Realtime alarmer, oppfølging av hendelser, kontrakt og administrativ håndtering, møter).</li> </ul> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes. Samt legge ved eksempler/skjermbilder.</p>	<b>B</b>	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

<b>Krav-id.</b>	<b>Kravbeskrivelse</b>	<b>Kravtype</b>	<b>Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS</b>
<b>V013</b>	<p><b>Feilhåndtering og eskaleringsrutine</b></p> <p>Norsk Tipping krever at leverandøren skal beskrive virksomhetens feilhåndtering og eskaleringsrutine opp mot produsent.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.</p>	<b>B</b>	

<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

<b>Krav-id.</b>	<b>Kravbeskrivelse</b>	<b>Kravtype</b>	<b>Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS</b>
<b>V014</b>	<p><b>Servicemøter hos Norsk Tipping</b></p> <p>Norsk Tipping krever at leverandøren skal gjennomføre servicemøte minimum 2 ganger per år. Fortrinnsvis hos Norsk Tipping på Hamar, om ikke annet er bestemt og godkjent hos begge parter.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes og om de har forslag til en standardisering på hvilke punkter som minimum skal gjennomgås på status møter.</p>	<b>B</b>	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

### 3.2 Krav til beskrivelse av kompetanse og personell

Kapittelet beskriver krav Norsk Tipping har til kompetanse og personell.

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
V015	<b>Kjernekompetanse</b>  Norsk Tipping krever at leverandøren skal beskrive virksomhetens kjernekompetanse innenfor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- F5 programvare</li> <li>- Nettverk</li> <li>- Brannmur</li> <li>- Sikkerhet</li> </ul> Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.	B	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
V016	<b>Kompetansematrise på tilbudte ressurser</b>  Norsk Tipping krever at leverandøren har og benytter navngitte sertifiserte/ekspertkompetanse innenfor de etterspurte områdene i leveransen.  Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.  Benytt «Vedlegg 1 – Kompetansematrise», og legg ved CV for de ressurser som skal benyttes i leveransen til Norsk Tipping. Vedlegget merkes: «Vedlegg 1f – CV»  Leverandørens angitte ressurser skal oppgis i Bilag 6 – Administrative bestemmelser.	B	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
V017	<b>Relevante referanser på tilbudte ressurser</b>  Norsk Tipping krever at leverandøren oppgir relevante referanser for de forespurte tjenester.  Leverandøren skal benytte «Vedlegg 1 – Referanseoppdrag – på tilbudte ressurser», til å besvare dette kravet.	B	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
V018	<p><b>Faglig oppdatering</b></p> <p>Norsk Tipping krever at leverandøren skal beskrive rutiner for faglige oppdateringer av personell hos kunde i vedlikeholdsperioden, samt rutiner for å involvere kunden i trender innen fagområdet og presentere produsentenes produkt «roadmap» - kompetanseoverføring til kunde.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.</p>	B	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
V019	<p><b>Kontinuitet på eget personell</b></p> <p>Norsk Tipping krever at leverandøren skal ha rutiner for å sikre kontinuitet på eget personell. Dette for å sikre at Norsk Tipping i vedlikeholdsperioden har tilgang til tilstrekkelig kompetanse innenfor forespurte fagområder.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.</p>	B	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
V020	<p><b>Erstatning av tilbudt personell om nødvendig</b></p> <p>Norsk Tipping krever at leverandøren erstatter personell med tilsvarende kompetanse ved endringer.</p> <p>Norsk Tipping skal informeres så tidlig som mulig ved en nødvendig utskifting av personell av forskjellige årsaker. Norsk Tipping skal godkjenne personell, før et evt. bytte.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes og hvordan utskifting av personell vil gjennomføres.</p>	B	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

### 3.3 Krav til vedlikeholdstjenesten

Kapittelet beskriver krav NT har til tjenesten i forbindelse med vedlikeholdet.

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI
V021	<b>Vaktordning</b>  Leverandøren skal ha en vaktordning/vaktttelefon 24/7/365, dvs. hele døgnet, alle dager, for akutte oppdrag.  Leverandøren skal bekrefte at dette kan tilbys (Ja / Nei)	A	

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
V022	<b>Vaktordning</b>  Leverandøren skal ha en vaktordning/vaktttelefon 24/7/365, dvs. hele døgnet, alle dager, for akutte oppdrag.  Leverandøren skal beskrive sin tilbudte vaktordning.	B	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI
V023	Feilretting/support onsite – 4 timer - remote 30 min  Norsk Tipping stiller krav til at kompetent personell skal kunne bistå i forbindelse med feilretting/support onsite Norsk Tipping innen 4 timer, etter at feilen er oppdaget og meldt.  Leverandøren skal starte feilretting remote innen 30 minutter etter at feilen er meldt av Norsk Tipping.  Leverandøren skal bekrefte at dette kan tilbys (Ja / Nei).	A	

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
V024	Feilretting/support onsite – 4 timer – remote 30 min  Norsk Tipping stiller krav til at kompetent personell skal kunne bistå i forbindelse med feilretting/support onsite Norsk Tipping innen 4 timer, etter at feilen er oppdaget og meldt.  Leverandøren skal starte feilretting remote innen 30 minutter etter at feilen er meldt av Norsk Tipping.  Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.	B	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

<b>Krav-id.</b>	<b>Kravbeskrivelse</b>	<b>Kravtype</b>	<b>Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS</b>
<b>V025</b>	<p><b>Kritiske hendelser</b></p> <p>Norsk Tipping krever at leverandøren tar ansvar og er den profesjonelle part ved kritiske hendelser.</p> <p>Leverandøren skal beskrive tiltak, muligheter, utstyr og prosesser for å løse kritiske situasjoner hos Norsk Tipping.</p> <p>Norsk Tipping kan tilby fjerntilgang for enkeltbrukere med vår egen VDI løsning.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.</p>	<b>B</b>	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

<b>Krav-id.</b>	<b>Kravbeskrivelse</b>	<b>Kravtype</b>	<b>Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS</b>
<b>V026</b>	<p><b>Hardware erstatning</b></p> <p>Norsk Tipping krever at leverandøren leverer HW erstatning innen utgang av neste arbeidsdag.</p> <p><i>(Se utstyrsliste Bilag 7 og Bilag 3)</i></p> <p><i>Dette gjelder også for alle nykjøp/eller supplerende kjøp foretatt i avtaleperioden.</i></p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.</p>	<b>B</b>	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

<b>Krav-id.</b>	<b>Kravbeskrivelse</b>	<b>Kravtype</b>	<b>Kravoppfyllelse JA/NEI</b>
<b>V027</b>	<p><b>Kontaktpunkt ved feil</b></p> <p>Norsk Tipping krever at leverandøren har ett kontaktpunkt med tilgang til kompetent personell, som kan kontaktes ved alle feil.</p> <p>Dette skal gjelde alle dager, hele døgnet, også helligdager.</p> <p>Leverandøren skal bekrefte at dette kan tilbys (Ja / Nei)</p>	<b>A</b>	

<b>Krav-id.</b>	<b>Kravbeskrivelse</b>	<b>Kravtype</b>	<b>Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS</b>
<b>V028</b>	<p><b>Kontaktpunkt ved feil</b></p> <p>Norsk Tipping krever at leverandøren har ett kontaktpunkt med tilgang til kompetent personell, som kan kontaktes ved alle feil.</p>	<b>B</b>	

	<p>Dette skal gjelde alle dager, hele døgnet, også helligdager.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.</p> <p>Benytt Bilag 6- Administrative bestemmelser til å oppgi tilbudt personell.</p>		
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

<b>Krav-id.</b>	<b>Kravbeskrivelse</b>	<b>Kravtype</b>	<b>Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS</b>
<b>V029</b>	<p><b>Helsesjekk av løsningen</b></p> <p>Norsk Tipping krever at leverandøren skal gjennomføre "helsesjekk" av løsning. Eksempel på dette kan være å avdekke end-of-life (EoL) på produkter, og at anbefalte SW-versjoner benyttes.</p> <p>Resultat av helsesjekk vil kunne medføre behov for å utføre preventivt vedlikehold av løsningen.</p> <p>Helsesjekk skal utføres minimum 1 gang i året.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dette skal være inkludert i vedlikeholdsprisen(e).</li> </ul> <p>Leverandøren skal beskrive hva helsesjekken vil inneholde og hvordan denne utføres.</p>	<b>B</b>	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

<b>Krav-id.</b>	<b>Kravbeskrivelse</b>	<b>Kravtype</b>	<b>Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS</b>
<b>V030</b>	<p><b>SLA timebot/sanksjoner</b></p> <p>Norsk Tipping krever at leverandøren skal beskrive hvordan timebot skal avstemmes mot kunden som en følge av avvik i ytelse på tilbudt løsning.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Benytt bilag 5 til å beskrive sanksjoner.</li> </ul> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.</p> <p>Samt legge ved eksempler på rapportering som benyttes.</p>	<b>B</b>	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

<b>Krav-id.</b>	<b>Kravbeskrivelse</b>	<b>Kravtype</b>	<b>Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS</b>
<b>V031</b>	<p><b>Bistand ved interne oppgaver og prosjekter</b></p> <p>Norsk Tipping krever at leverandøren skal bistå med kompetent personell, innen rimelig tid, når Norsk Tipping har behov for dette ved planlagte oppgaver/prosjekter.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes, og beskrive hvilke garantier de kan tilby.</p>	<b>B</b>	

<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

<b>Krav-id.</b>	<b>Kravbeskrivelse</b>	<b>Kravtype</b>	<b>Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS</b>
<b>V032</b>	<p><b>Servicehåndbok</b></p> <p>Norsk Tipping krever at leverandøren skal utarbeide en Servicehåndbok. Servicehåndboken skal regulere det daglige samarbeid mellom leverandør og kunde. Servicehåndboken skal utarbeides og vedlikeholdes av leverandøren.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes og utarbeide en innholdsfortegnelse for boken som et eksempel i Bilag 13 - Servicehåndbok.</p> <p><i>Servicehåndboken skal være ferdig utarbeidet innen mars 2027.</i></p>	<b>B</b>	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			



### 3.4 Krav til spesifikasjon av priser

Kapittelet beskriver hvordan priser på vedlikehold skal spesifiseres.

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
V033	<p><b>Vedlikeholdspris</b></p> <p>Norsk Tipping krever at leverandøren skal prise tjenester og vedlikehold på komponenter som forespurt i bilag 7 – Pris og prisbestemmelser – uttømmende priser for kunden.</p> <p>Leverandøren skal oppgi uttømmende priser for vedlikeholdet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vedlikeholdspris</li> <li>• Konsulentpriser</li> <li>• Eventuelle Opsjonspriser</li> </ul> <p>Leverandøren skal bekrefte at uttømmende priser er oppgitt i Bilag 7.</p>	B	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
V034	<p><b>Forutberegnelighet mht. prising</b></p> <p>Norsk Tipping krever at leverandøren skal prise oppgitte produkter som er oppgitt i Vedlegg 3 – Priseksempler.</p> <p>Leverandøren skal bekrefte at priser er oppgitt i Vedlegg 3 – Priseksempler.</p> <p>I krav V035 skal leverandøren forklare hvordan priser gis i fremtiden; Dette er priser som gis Norsk Tipping med den forutsigbare metoden som Leverandøren skal beskrive i Krav-id nr. V035.</p>	B	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			

### 3.5 Opsjoner

Kapittelet beskriver området opsjoner.  
Dette kravet evalueres under «kvalitet».

<b>Krav-id.</b>	<b>Kravbeskrivelse</b>	<b>Kravtype</b>	<b>Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS</b>
<b>V035</b>	<p><b>Kjøp av nye produkter</b></p> <p>Norsk Tipping krever at leverandøren skal tilby opsjon for tilleggskjøp og vedlikehold av relevante produkter og tjenester som naturlig hører inn under denne avtalen.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes. I bilag 7, skal leverandøren sette opp sin påslagsprosent samt vise pris på de foreslåtte produkter.</p> <p>Leverandøren skal gi en forutberegnelighet mht. hvordan prise opsjoner, for å sikre konkurransedyktige priser i avtaleperioden.</p>	<b>B</b>	
<b>Leverandørens beskrivelse</b>			