



Bilag 1 til SSA-L Norsk Tippings kravspesifikasjon

Vedlikehold og videreutvikling av ServiceNow

Avtalereferanse: NT-26-0240

INNHold

1	INNLEDNING	3
1.1	UTFORMING AV KRAVTABELLER OG HVORDAN BESVARE KRAV	FEIL! BOKMERKE ER IKKE DEFINERT.
1.2	BEGREPSDEFINISJONER	FEIL! BOKMERKE ER IKKE DEFINERT.
2	FORMÅL OG BEHOV	FEIL! BOKMERKE ER IKKE DEFINERT.
2.1	FORMÅL	FEIL! BOKMERKE ER IKKE DEFINERT.
2.2	BEHOV SOM SKAL DEKKES	FEIL! BOKMERKE ER IKKE DEFINERT.
3	KRAV	FEIL! BOKMERKE ER IKKE DEFINERT.
3.1	GENERELLE KRAV TIL LØSNING - KVALITET	FEIL! BOKMERKE ER IKKE DEFINERT.
3.2	KOMPETANSE/DRIFT - KVALITET	FEIL! BOKMERKE ER IKKE DEFINERT.
3.3	SLA	FEIL! BOKMERKE ER IKKE DEFINERT.
3.4	PRIS	FEIL! BOKMERKE ER IKKE DEFINERT.

1 INNLEDNING

Dette bilaget beskriver kravene Norsk Tipping (heretter kalt NT) stiller til de ytelsene som Leverandøren skal levere. Leverandørens besvarelse følger i Bilag 2 - Leverandørens løsningsspesifikasjon.

1.1 Utforming av kravtabeller og hvordan besvare krav

Alle Kundens 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
Leverandørens besvarelse			

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	Kravene er delt inn i tre typer: A-krav (absolutte) Absolutte krav er tilbudets hovedytelser som må 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. B-krav (viktig) Viktige og prioriterte krav. B-krav vil scores. C-krav (ønskelig) Krav som ønskes oppfylt, men som er prioritert lavere. C-krav vil scores.
Kravoppfyllelse	For A-krav skal leverandøren angi «JA» eller «NEI». For B-krav og C-krav skal leverandøren angi «JA», «NEI» eller «DELVIS».
Leverandørens besvarelse	Leverandørens besvarelse i henhold til føringer under feltet «Kravbeskrivelse». 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.

1.2 Begrepsdefinisjoner

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

Begrep	Forklaring
Kundestøtte	Et av produktutviklingsområdene i NT som har ansvaret for blant annet forvaltning og videreutvikling av ServiceNow – Et team bestående av interne og eksterne
SPOC	Single Point of Contact
NT	Norsk Tipping AS (Kunden)

2 FORMÅL OG BEHOV

2.1 Formål

Norsk Tipping (NT) benytter i dag ServiceNow blant annet som IT Service Management- og CSM-verktøy, og har i dag en lisens og vedlikeholdsavtale gjennom DXC Technology. Avtalen går ut i februar 2027, og denne anskaffelsen er en fornyelse av vedlikeholdsavtalen på ServiceNow. NT søker en profesjonell samarbeidspartner som kan være med på å vedlikeholde og videreutvikle dagens løsning. Leverandøren må se muligheter, foreslå forbedringer og ha gode rutiner for utvikling og support. For å få best mulig forståelse av NT sine behov med tanke på prosesser og målsetninger er det en forutsetning at leverandøren kan møte opp i NT sine lokaler på Hamar jevnlig.

CSM-modulen brukes av Kundeservice (Interactions/Case), Forhandlerservice og noen andre mindre brukergrupper (Case). Kundeservice er blant Norges beste og krever høy effektivitet i sakshåndtering med fokus på rask tilgang til informasjon, få trykk og høy løsningsgrad. Totalt behandles rundt 25.000 henvendelser i måneden fra spillere og forhandlere. Opp mot 90-95 % av henvendelsene løses uten videre saksbehandling. Sakene som ikke løses direkte eskaleres til intern 2. linje, NTs Driftssenter eller 3. parts leverandører. Viktig for løsningen er også bruken ulike interne grensesnitt for å hente, vise og endre kunde/forhandlerdata. Grensesnittene utvikles i hovedsak av NT.

Systemet bærer preg av at det har levd i snart 10 år. Det eksisterer en del teknisk gjeld som vi trenger hjelp med å rydde opp i. En del av dette er å flytte enkelte interne APler, som har vært tilgjengeliggjort med MID-server, over til eksponerte fasadetjenester som er mer responsive. Noen APler oppleves å ha tunge grensesnitt i ServiceNow. Det er i det hele tatt flere potensielle tekniske løftområder, som krever god rådgivning og gjennomføringsevne. Vi har i senere tid også tatt i bruk Automated Test Framework (ATF) i ServiceNow, blant annet for å effektivisere regresjonstesting.

ITSM-modulen brukes i svært stor grad av IT Drift, men også på Kundeservice, Forhandlerservice (incident) og i Sikkerhet. Sakstypene som er i bruk er: incident, major incident, problem, change og request.

NTs interne Service Desk og HR bruker Agent Workspace. ServiceDesk mottar saker via brukerportalen, chat, telefon, oppmøte og e-post som automatisk registreres i ServiceNow. Sakstypene de jobber med er primært incident og request. De har oversikt over ansattes utstyr som registreres som asset og/eller configuration item. HR benytter løsningen for on- og offboarding.

Det er et godt utviklet Change management med en rekke automatiserte standardendringer. ServiceNow mottar stadig flere endringer via pipeline eller andre integrasjoner fra intern Jira. Det er viktig for NT å kunne automatisere endringer og at disse blir dokumentert i ServiceNow. Per i dag registreres det rundt 4.000 endringer i året. Det har vært en strategi å gjøre flere små endringer og at så mange av disse som mulig skal være automatiserte. Løsningen inneholder også en CMDB som Change, Incident og Problem knyttes mot.

Driftssenteret er eskaleringspunktet for generelle feil på løsningene. De har overvåkning og bruker blant annet Splunk for å motta hendelser. De har gode rutiner for Major Incidents hvor informasjonsflyt mellom Driftssenter og Kundeservice er viktig. Det er nødvendig for NT at ServiceNow har høy tilgjengelighet slik at spesielt henvendelser og feil kan dokumenteres. Kundeservice bruker også en god del funksjonalitet i ServiceNow for å hjelpe kundene og forhandlerne, eksempelvis å sette personlige spillegrenser og kansellering av spill. Det forventes at leverandøren kan gi support utover normal arbeidstid.

Det vil i anskaffelsen bli lagt vekt på leverandørens erfaring og kompetanse også ut over drift og vedlikehold. Leverandøren skal være proaktiv rådgiver i hele spekteret av tjenester avtalen dekker. Enten det er ny funksjonalitet i ServiceNow, behov for rydding i teknisk gjeld, smarte valg rundt integrasjoner, utnyttelse av funksjonalitet i eksisterende løsning basert på at leverandøren kjenner NTs forretningsbehov eller liknende. Og for øvrig være en rådgiver på ServiceNow sin rolle og funksjon i Kundestøttes tekniske domene. Det er avgjørende at leverandøren proaktivt bidrar til at NT settes i stand til å ta gode valg for nåværende og framtidige valg rundt videreutvikling av plattformen.

2.2 Behov som skal dekkes

Norsk Tipping har organisert sitt utviklingsarbeid i en produktutviklingsmodell. Produktområdet Kundestøtte har blant annet ansvar for forvaltning og videreutvikling av ServiceNow, Genesys Cloud og selvbetjeningsløsninger. Utviklere og rådgivere fra valgt leverandør i denne anskaffelsen vil være viktige ressurser i dette teamet sammen med andre interne og eksterne ressurser. NT har få, men gode interne ressurser med kompetanse på ServiceNow, og det er viktig å ha en profesjonell leverandør med god tilgang på ressurser og som kan bidra med eksperthjelp. Teamet består i utgangspunktet av en systemforvalter/-eier og to systemadministratorer, hvorav en er definert som teamarkitekt. Produktutviklingsområdet består per i dag av to tverrfaglige team, men som deler interne ressurser og i stor grad jobber på tvers. Produktutviklingsleder har forvaltningsansvaret for teamene og har i tillegg en laglederrolle for teamene, for i sikre framdrift og prioritering av oppgaver. Produktområdet har ansvar for at forvaltningsoppgaver blir gjennomført og sammen prioriterer små og store oppgaver basert på selskapets prinsipper for produktutvikling.

Produktutviklingsområdet følger utviklingssyklusen til selskapet sammen med de andre 12 områdene, og det gjennomføres fellesplanlegg på overordnet nivå ca. 3 ganger pr. år. Detaljplanleggingen gjøres i hovedsak i 2-ukers sprinter. Feil som oppstår rettes kontinuerlig i tillegg til arbeid som pågår i de andre prosessene.

Det forventes at leverandøren har kompetanse innenfor følgende hovedområder. Listen er ikke uttømmende:

- ServiceNow-plattform
- Lisenser
- Forvaltning
- Utvikling
- Integrasjoner og integrasjonssikkerhet
- Aktiv og proaktiv rådgivning (ServiceNow og teknologi/arkitektur)
- Koordinering og planlegging
- Arbeid i tverrfaglige team
- SLA og support

Norsk Tipping har i dag en avtale med DXC knyttet til ServiceNow. Avtalen omfatter både konsulent tjenester for drift, forvaltning og videreutvikling av ServiceNow, samt ServiceNow-lisenser. De to delene av eksisterende avtale har ulik varighet. Avtalen om konsulent tjenester utløper 27. februar 2027, mens eksisterende avtale om ServiceNow-lisenser løper frem til februar 2029.

Ny avtale som inngås som følge av denne konkurransen skal omfatte både konsulent tjenester og ServiceNow-lisenser. Oppstartstidspunktet for de to leveranseområdene vil imidlertid være forskjellig som følge av gjeldende avtale med DXC.

3 KRAV

3.1 Standard krav

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI
L001	Leverandørens aksept Norsk Tipping krever at leverandøren skal bekrefte at alle krav i denne kravspesifikasjonen er forstått og akseptert. Dersom det er åpenbare feil, mangler eller uklarheter i Norsk Tipping (NT) sin kravspesifikasjon, krever Norsk Tipping at Leverandøren påpeker og beskriver disse skriftlig innen spørsmålsfristen. Leverandøren skal beskrive alle forbehold nevnt i tilbuds brevet til denne anskaffelsen og skrive sine forslag eller krav i Bilag 7 – Endringer til avtalen. <i>Det gjøres oppmerksom på at forbehold kan være diskvalifiserende mht. likebehandling. Viktig at leverandøren påpeker om det er et ønske eller krav om de har endringer i Bilag 7.</i> Leverandøren skal bekrefte med et «Ja» evt. «Nei» i kravoppfyllelse.	A	

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI
L002	Vedlikehold av ServiceNow NT krever at leverandøren leverer vedlikehold og viderefører NTs ServiceNow-løsning med integrasjoner, som beskrevet i Bilag 2b - Programvare som skal vedlikeholdes. Leverandøren skal bekrefte med et «Ja» evt. «Nei» i kravoppfyllelse.	A	

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L003	Profesjonell part Leverandøren skal ta et helhetlig ansvar, og skal være den profesjonelle parten. Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.	B	
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L004	Partnerstatus	B	

	Leverandøren skal ha partnerstatus Premier eller høyere hos ServiceNow. Kravet blir også evaluert etter partnernivå. Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes, og legge ved tredjeparts avtaledokumenter, som leverandøren har med produsenten i «Bilag 9 - Tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare».		
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L005	Utvikling av kundeforhold Leverandøren skal samarbeide tett med NT, ved å være proaktive, ved å forstå behovene NT har, og ved å gi gode råd på løsning. Leverandøren skal beskrive hvordan de vil utvikle kundeforholdet til NT, og hvordan de ønsker å følge opp denne avtalen. - Proaktiv leverandør Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.	B	
Leverandørens besvarelse			

3.2 Krav til kompetanse, leveranse, erfaring og referanser

NT har god erfaring med at leverandør har ett kontaktpunkt som koordinerer ressursene internt (Koordinator). Denne ressursen vil også ha ansvaret for den operative delen av avtalen. Koordinatoren og produktutviklingsleder hos NT gjennomgår status i månedlige operative møter (minimum), i tillegg til at Koordinator deltar på Fellesplanlegging (ca. 3 ganger/år). Koordinator kan gjerne være en del av utviklingsteamet, men dette kan også dekkes av en annen rolle.

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L006	Koordinator/ressurssansvarlig leverandør Leverandøren skal tilby en dedikert koordinator/-konsulentansvarlig som følger opp alle aktiviteter mot NT, og sørger for at konsulenter med riktig kompetanse utfører leveranser. Koordinatoren skal så langt som mulig være tilgjengelig for NT som kontaktpunkt på daglig basis. Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes og fylle ut Vedlegg 2a – Kompetansematrise. CV for den tilbudte ressursen skal legges ved og merkes Vedlegg 2b – CV. Tilbudt koordinator/konsulentansvarlig/key account skal også fylles inn i tabell i Bilag 5 - Administrative bestemmelser.	B	
Leverandørens beskrivelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L007	Ansvar for helheten Leverandøren skal tilby ressurser som evner, og tar ansvar for helheten i løsningen (ServiceNow). Ved større endringer blir det viktig at Leverandøren både har spisskompetanse på ServiceNow, gjør seg godt kjent med forretningsbehov i NT, og tar ansvar for helheten i løsningen. Samt sikrer gjennomføring og dokumentasjon av den enkelte leveranse. Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.	B	
Leverandørens beskrivelse			

Konsulenter og erfaring

NT ser viktigheten av at leverandøren tilbyr ressurser med proaktive holdninger, sterk fagkompetanse og gode evner til samhandling og deling. Det er en forventning at leverandøren presenterer de konsulentene som er tiltenkt å jobbe for NT. Ved utskifting forventes det som minimum samme erfaring- og kompetansenivå. Leverandøren bør også vise til en liste over konsulenter/eksperter som kan være relevant å benytte ved behov. Det kan for eksempel være hvis NT tar i bruk opsjoner hvor det er behov for kompetanse utover dagens løsning.

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS

L008	Tilbudt kompetanse Leverandøren skal tilby konsulenter med høy kompetanse innenfor de etterspurte områdene i leveransen. Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes og fylle ut Vedlegg 2a – Kompetansematrise. CV for de tilbudte konsulentene skal legges ved i Vedlegg 2b – CV. Tilbudte nøkkelpersoner skal også fylles inn i tabell i Bilag 6 - Administrative bestemmelser.	B	
Leverandørens beskrivelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L009	Teknisk leveranse Leverandøren skal ha selvstendige ressurser som har teknisk kompetanse både i ServiceNow og naturlig tilhørende teknologi. På den måten sikre effektiv kommunikasjon med andre tekniske domener hos NT. Integrasjonsarkitektur Leverandøren skal ha oversikt over både synkrone og asynkrone integrasjonsmekanismer, for å kunne forstå og kartlegge dataflyten i Kundestøtte og andre tekniske domener hos NT. Leverandøren skal ha kompetanse og erfaring med robusthet og datakvalitet – Idempotens, retry-strategier, DLQ, leveringsgarantier og evt. avstemming. Integrasjonssikkerhet Leverandøren skal ha kompetanse og erfaring med OAuth 2.0, Open ID Connect, JWT, hemmelighetshåndtering og andre relevante sikkerhetsmekanismer for å sette opp integrasjoner på en sikker måte. Leverandøren skal beskrive hva slags erfaring som tilbys og fylle inn hvilke ressurser som behersker disse områdene i Vedlegg 2a – Kompetansematrise.	B	
Leverandørens beskrivelse			

Test og dokumentasjon

NT har etablerte prinsipper for test og kvalitetssikring. Kundestøtte har sin egen testpraksis som beskriver hvordan vi sikrer kvalitet i produktutviklingsområdet, identifiserer kritiske risikoer og definerer vår testtilnærming. Det er ikke en omfattende testplan, men skal hjelpe med å ta risikobaserte testbeslutninger.

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L010	Test og dokumentasjon Leverandøren har ansvar for at de ulike leveransene testes i henhold til NTs gjeldende testpraksis, at kode verifiseres	B	

	med sidemannskontroll, og at leveransene dokumenteres iht. NTs krav. NT har også begynt å bruke ATF i ServiceNow for regresjonstesting. Leverandøren skal beskrive hvordan dette foreslås ivarettatt.		
Leverandørens beskrivelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L011	Kontinuitet NT forventer en forutsigbarhet ved leverandørens leveransekapasitet og kompetanse. Leverandøren skal tilby faste konsulenter, slik at NT unngår hyppige utskiftninger av konsulenter, og flere runder med kompetanseheving. Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes og hvordan de vil sikre leveransen.	B	
Leverandørens beskrivelse			

NT forventer en proaktiv leverandør som er opptatt av å bidra som en samarbeidspartner som gjør seg godt kjent med forretningsiden til Norsk Tipping. Det er viktig at Leverandøren tar faglig ledelse på produktet ServiceNow, og opptrer som en aktiv rådgiver for å finne de beste løsningene for NT.

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L012	Proaktivitet – aktiv rådgiver Leverandøren skal være proaktiv og aktivt komme med forslag til ny funksjonalitet og andre moduler i ServiceNow, som kan bidra til økt forretningsverdi, kvalitet og effektivitet for Norsk Tipping. Leverandøren skal være en aktiv rådgiver for NT med å finne de beste løsningene tilpasset NTs forretningsbehov opp mot mulighetene i ServiceNow. Det er viktig for NT å utnytte eksisterende lisenser i løsningen, samt finne og utnytte potensialet på nye områder. Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.	B	
Leverandørens beskrivelse			

Norsk Tipping praktiserer i dag «sporadisk hjemmekontor», noe som tilsier at vi krever at ansatte har hyppig tilstedeværelse. Det har en positiv påvirkning for tverrfagligheten og modningen av team og samarbeidskonstellasjoner. Når det gjelder konsulenter har ikke selskapet samme generelle krav om tilstedeværelse. Men et minimum av tilstedeværelse på Hamar ønskes for å sikre tilhørighet, eierskap og godt samarbeid i det tverrfaglige produktutviklingsområdet.

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L013	Oppmøte i NT sine lokaler Alle Leverandørens konsulent(er) skal jobbe jevnlig i NT sine lokaler på Hamar. Det forventes ukentlig tilstedeværelse fra Leverandøren og at ressursene/kompetansen fordeles hensiktsmessig i samråd med NT. Det er også en forventning om at tilbudte ressurser er fysisk til stede under selskapets fellesplanlegging (omfang i samråd med produktutviklingsområdet), og andre møter etter behov. Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes, og hvordan deres synspunkter og plan er mht. fysisk oppmøte på Hamar.	B	
Leverandørens beskrivelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L014	Faglig oppdatering av konsulenter Leverandøren skal ha rutiner for faglig oppdatering av konsulenter som skal jobbe hos NT i avtaleperioden. Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.	B	
Leverandørens beskrivelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L015	Utskiftning av konsulenter Leverandøren skal ha rutiner for utskiftning av konsulenter, som skal jobbe hos NT i avtaleperioden. Nødvendig opplæring som kreves ved skifte av ressurser skal ikke innebære kvalitetsforringelse eller forsinkelse av leveranser, og bekostes i sin helhet av Leverandøren. - NT forbeholder seg retten til å godkjenne nye konsulenter før oppstart. - Nye konsulenter skal ha minimum tilsvarende kompetanse som de som slutter – Bytter skal godkjennes av NT Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.	B	
Leverandørens beskrivelse			

ServiceNow har levd i snart 10 år i Norsk Tipping, med noe varierende grad av standardisert utvikling. NT ønsker å knytte til seg en samarbeidspartner som har bransjeledende egenskaper innen flere områder. Ved siden av konsulentene som tilbys og selskapets struktur, er også tidligere og nåværende samarbeid viktige erfaringer som NT kan ha stor nytte av. NT er opptatt av at Leverandøren har:

- en proaktiv tilnærming til oppdraget som helhet, men også relatert til den enkelte leveransen.
- erfaring med å overta allerede etablerte løsninger (legacy)
- solid erfaring med videreutvikling av ServiceNow.

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L016	Referanser Leverandøren skal vise til minimum 3 vellykkede referanseoppdrag hos andre relevante kunder fra de siste 3 årene, hvor de tilbudte konsulentene har vært sentrale konsulenter på tilsvarende løsning som NT etterspør i denne anskaffelsen. Ta gjerne utgangspunkt i en eller flere av punktene i beskrivelsen over. Leverandøren skal utdype hva som gjorde oppdragene vellykkede. Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes og benytte «Vedlegg 1 - Referanseoppdrag for tilbudte ressurser», til å besvare dette kravet. (Viktig at en eller flere av de tilbudte ressursene har vært sentrale)	B	
Leverandørens beskrivelse			

Over de siste årene har det vært et relativt jevnt og forutsigbart ressursbehov knyttet til rådgivning, forvaltning og utvikling av ServiceNow i Norsk Tipping. Og det gjennomsnittlige pådraget av ressurser har vært ca. 2 år. Derav 10-20% til rådgivning, 30-40% forvaltning og 50% til utvikling. Pådraget og fordelingen vil kunne variere fra periode til periode. I den forbindelse er det relevant å vite i hvilken grad leverandøren har kapasitet ut over det som er planlagt, og hvor raskt det normalt er mulig å kunne starte på større oppgaver.

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L017	Prosjektdeltagelse/større oppgaver Leverandøren skal ha kapasitet og et system for å allokere konsulenter til faste og større planlagte oppgaver. Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes, samt oppgi normal bestilling-/leveringstid på oppdrag, samt for hasteoppdrag.	B	
Leverandørens beskrivelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L018	Leveranser og tidsbruk	B	

	Leverandøren skal rapportere tidsbruk månedlig, med tydelig anvisning til tildelte oppgaver. Den månedlige oppsummeringen av dette skal reflekteres likt på faktura til NT. Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes, samt legge ved eksempler på rapporteringen.		
Leverandørens beskrivelse			

3.3 Krav til sikkerhet og personvern

Dette kapittelet omhandler krav til generell sikkerhet og personvern. Formålet er å sikre at leverandøren etterlever gjeldende lover, forskrifter og etiske retningslinjer, samt ivaretar Norsk Tippings krav til konfidensialitet, behandling av personopplysninger og bruk av tredjepartsleverandører. Kravene dekker blant annet etikk, taushetsplikt, GDPR-etterlevelse, datalagring og inngåelse av databehandleravtale.

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI
L019	Etiske retningslinjer NT krever at leverandøren skal erkjenne at de etterlever de etiske retningslinjer som står i Bilag 10. Leverandøren skal bekrefte med et «Ja» evt. «Nei» i kravoppfyllelse.	A	

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI
L020	Taushetserklæring NT krever at den ansvarlige for tilbudet skal underskrive sikkerhets og taushetserklæring. Etter inngått avtale, skal alle involverte i oppdraget måtte signere vedlagt Taushetserklæring. Se Bilag 11 «Taushetserklæring». Leverandøren skal bekrefte med et «Ja» evt. «Nei» i kravoppfyllelse.	A	

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI
L021	GDPR NT krever at leverandør skal oppfylle EUs GDPR regulativ. Leverandøren skal bekrefte med et «Ja» evt. «Nei» i kravoppfyllelse.	A	

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/ IKKE RELEVANT
L022	GDPR tredjeparts vilkår NT krever at leverandøren ved bruk av tjenesteplattformer som har egne vilkår for GDPR, skal oppgi disse. Leverandøren skal bekrefte med et «Ja» / «Nei» / Ikke relevant i kravoppfyllelse og evt. legge ved tredjepartsvilkår i	A	

	Bilag 9.		
--	----------	--	--

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI
L023	Datalagring og lokasjoner NT krever at leverandøren oppgir hvilke datasentre som benyttes i den tilbudte løsningen, samt i hvilke land disse datasentrene er lokalisert, i henhold til kravene i EUs GDPR-regelverk. Dersom lagring eller behandling av data kan forekomme utenfor EU/EØS eller i land uten adekvansbeslutning, skal leverandøren tydelig redegjøre for i hvilke situasjoner dette skjer og hvilke geografiske områder som omfattes. Leverandøren skal tilby en løsning som tilfredsstiller lagring av data med strenge krav til integritet, konfidensialitet og tilgjengelighet. Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes samt minimum innenfor områder som: • Lagring av NT data (data at rest) • Transport/overføring av NT data (data in transition) • Tilgangskontroll • Logging og rapporteringsmuligheter	B	
Leverandørens beskrivelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L024	Sletting av data Leverandøren skal tilby en løsning med sikker sletting av data i sine systemer. Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes samt hvilke data som lagres, hvor lenge de lagres og hvilke rutiner som gjelder for sletting.	B	
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI
V025	Databehandleravtale NT krever at leverandøren godtar vedlagte DPA (Bilag 12 – Databehandleravtale EU-EØS). Dersom tjenesten medfører overføring av personopplysninger til tredjeland (utenfor EU/EØS) eller land som	B	

	ikke har en adekvansbeslutning, skal EU Standard Contractual Clauses av 4. juni 2021 (SCC) signeres. Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes samt benytte «Bilag 12 – Databehandleravtalen EU-EØS» til å fylle inn i de merkede områder i gult.		
Leverandørens beskrivelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L026	Lover og regler Leverandør og løsning som er tilbudt må være i samsvar med norsk lovgivning. Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.	B	
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L027	Bruk av underleverandører Leverandøren skal beskrive om de bruker underleverandør i sin leveranse og hva de(n) brukes til. Leverandøren skal som et minimum beskrive: - Sikkerhetskrav som stilles til underleverandører - Varsel til kunder ved endring i bruk av underleverandører eller tilganger/ rettigheter hos under- leverandører Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.	C	
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
V028	Bruk av KI Det er avgjørende for NT med kontroll på alle data, og at disse ikke deles med uvedkommende. Leverandøren skal beskrive hvordan de benytter KI til utvikling i ServiceNow og tilhørende tjenester. Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.	B	
Leverandørens besvarelse			

3.4 Krav til SLA/Vedlikehold

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L029	SLA Leverandøren skal levere sine tjenester for oppetid, feilretting og support iht. SLA. Responstiden for support skal som minimum dekke 3 nivåer; Kritisk, alvorlig og normal. Leverandøren skal etterleve sin foreslåtte SLA og sørge for at tjenestens tilgjengelighet og kvalitet måles og rapporteres i Operative møter. Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes og legge ved sin foreslåtte SLA i Bilag 4 - Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner.	B	
Leverandørens beskrivelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L030	Møtestruktur Leverandøren skal gjennomføre oppfølgingsmøter etter en struktur som bidrar til god og kontinuerlig oppfølging som gir størst mulig forutsigbarhet for begge parter. Per i dag ønskes at møtestrukturen deles inn i 3 kategorier: - Strategiske møter (2 ganger pr år) - Planlegge ressursuttak neste halvår - Strategiske endringer - Større løftområder/oppgaver - Taktiske møter (3-4 ganger pr år) - Leverandørene går gjennom relevante nyheter for plattformen - Vurdering av hvilken funksjonalitet i plattform som kan være aktuelt for den kommende perioden - Operative møter (månedlig) - Gjennomgang av operative saker og driftshendelser (SLA) - Forbedringsområder - Oppfølging av avtale - Gjennomgang av leveranser og tidsbruk Møtene gjennomføres fortrinnsvis i NTs lokaler på Hamar (spesielt de taktiske), alternativt på MS Teams om ikke annet er bestemt. Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes, samt fylle inn i punkt 1.7 i Bilag 5 - Administrative bestemmelser.	B	
Leverandørens beskrivelse			

NT har et godt system for dokumentasjon av endringer, noe som også gjelder for ServiceNow.
Eksempler på endring er; oppgradering av ServiceNow, nye eller endrede integrasjoner, nye felter etc.

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L031	Kvalitetsstandard NT ønsker å vite hvilke standarder, rutiner og kvalitetskrav leverandøren jobber etter for å sikre god kvalitet på løsningen, eksempelvis for å sikre at endringer ikke skaper nye feil. Leverandøren beskriver hvordan endringer håndteres og hvordan de sikrer god dokumentasjon for Norsk Tipping. Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes (ref. Bilag 2b, punkt 1.6)	B	
Leverandørens beskrivelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L032	Helsesjekk av løsningen - Opsjon Norsk Tipping krever at leverandøren skal gjennomføre jevnlig "helsesjekk" av løsningen (ServiceNow). Hensikten er blant annet å avdekke teknisk gjeld, optimalisere ytelse, avdekke svakheter og sikre at plattformen følger beste praksis. Helsesjekk utføres normalt 1 gang i året. - Helsesjekk skal prises i Bilag 6. Leverandøren skal beskrive hva helsesjekken inneholder og hvordan denne utføres.	B	
Leverandørens beskrivelse			

De dagene leverandøren ikke er dedikert til å jobbe for NT, eller utover normal arbeidstid vil det kunne være behov for support. Avhengig av alvorlighetsgrad må det være mulig å kontakte leverandøren på e-post, telefon, eventuelt også via en portal.
Norsk Tippings ServiceNow er operativ i tidsrommet 07:00-24:00/7/365.

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L033	Support innenfor NTs operative tider NT krever at leverandøren har en betydelig erfaring med implementering, forvaltning og drift av løsninger basert på ServiceNow. NT krever at leverandøren tilbyr en SPOC for Norsk Tipping og at de har en driftsorganisasjon tilknyttet denne. Leverandørens SPOC behandler alle henvendelser fra Norsk Tipping relatert til driftshendelser.	B	

	Leverandøren skal levere support på ServiceNow innenfor NTs operative tider. Leverandøren skal beskrive driftsorganisasjonen og ellers hvordan kravet imøtekommes og fylle inn i punkt 1.5 i Bilag 5 - Administrative bestemmelser.		
Leverandørens beskrivelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L034	Integrasjon for sakshåndtering Leverandøren skal tilby et api for saksflytintegrasjon mellom NT's ServiceNow og Leverandørens SPOC. Dette skal understøtte målinger av etablert SLA. Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes.	B	
Leverandørens beskrivelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L035	Servicehåndbok Leverandøren skal utarbeide en Servicehåndbok som regulerer det daglige samarbeidet mellom leverandør og kunde, inkludert rutine for SPOC og eskalering. Leverandøren har også ansvar for å vedlikeholde Servicehåndboken. Servicehåndboken skal være ferdig og godkjent innen 1 mnd. etter oppstart av avtalen, og ved endringer fortløpende oppdateres av Leverandør. Beskriv hvordan kravet imøtekommes og legg inn informasjon i Bilag 13 – Servicehåndbok.	B	
Leverandørens beskrivelse			

3.5 Opsjoner

Produkter som til enhver tid tilbys på ServiceNow-plattformen vil kunne være aktuelle å ta i bruk i løpet av avtaleperioden ref de lisenser NT innehar i dag - Bilag 6 (del 2) – Prismatrise.

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L036	Opsjoner NT ønsker å utnytte funksjonalitet i plattformen som støtter forretningsmessige behov. Det er også fortløpende produktutvikling hos ServiceNow, som også kan være relevant for NT. Leverandøren bes beskrive hensiktsmessige løftområder som kan anses som relevante. Leverandøren skal beskrive hvordan kravet imøtekommes, og legge ved produktliste i Bilag 6 (del 2) – Pris og Produktmatrise – lisenspriser til NT. Leverandøren sette opp sin rabatt-/påslagsprosent samt vise pris på de foreslåtte produkter. Leverandøren skal gi en forutberegnelighet mht. hvordan prise opsjoner, for å sikre konkurransedyktige priser i avtaleperioden.	C	
Leverandørens beskrivelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L037	Tilleggsmoduler/-lisenser Gjennom avtaleperioden kan det være aktuelt å gjøre tilleggskjøp. Det er derfor ønskelig at Leverandør priser inn alle ServiceNow lisenspriser som potensielt kan komme til anvendelse. Det dreier seg om utvidelser innenfor de funksjonsområder som er i bruk i dag, men også andre tilstøtende lisenser. Leverandøren skal legge ved produktliste i Bilag 6 (del 2) – Pris og Produktmatrise – lisenspriser til NT.	C	
Leverandørens beskrivelse			

3.6 Krav til Pris

Pris og eksisterende avtalesituasjon

Norsk Tipping har i dag en avtale med DXC knyttet til ServiceNow. Avtalen omfatter både konsulenttjenester for drift, forvaltning og videreutvikling av ServiceNow, samt ServiceNow-lisenser.

De to delene av eksisterende avtale har ulik varighet. Avtalen om konsulenttjenester utløper 27. februar 2027, mens eksisterende avtale om ServiceNow-lisenser løper frem til februar 2029.

Ny avtale som inngås som følge av denne konkurransen skal omfatte både konsulenttjenester og ServiceNow-lisenser. Oppstartstidspunktet for de to leveranseområdene vil imidlertid være forskjellig som følge av gjeldende avtale med DXC.

Tilbyder skal derfor prise leveransen som følger:

Konsulenttjenester: Tilbyder skal oppgi priser for konsulenttjenester som vil være aktuelle for hele den nye avtaleperioden, med leveransestart fra 28. februar 2027. Over de siste årene har det vært et relativt jevnt og forutsigbart ressursbehov knyttet til rådgivning, forvaltning og utvikling av ServiceNow i Norsk Tipping. Og det gjennomsnittlige pådraget av ressurser har vært ca. 2 år.

ServiceNow-lisenser: Tilbyder skal oppgi priser og betingelser for ServiceNow-lisenser for hele den perioden det etterspørres priser for i konkurransen. Norsk Tipping vil imidlertid som utgangspunkt først ha behov for å kjøpe lisensene gjennom ny avtale etter utløpet av eksisterende lisensavtale med DXC i februar 2029.

Prisene på lisenser som tilbys i konkurransen må derfor være bindende eller regulerbare etter en på forhånd definert og etterprøvbart prismekanisme frem til tidspunktet hvor Norsk Tipping kan gjøre avrop/kjøp av lisensene. Tilbyder skal tydelig beskrive eventuell prisregulering, herunder tidspunkt for regulering, reguleringsgrunnlag og eventuelle begrensninger i reguleringen.

Formålet med denne modellen er at Norsk Tipping inngår én samlet avtale som dekker både konsulenttjenester og lisenser, samtidig som eksisterende lisensforpliktelse mot DXC ivaretas frem til denne utløper.

I vedlegg til Bilag 6 Pris og prisbestemmelser finner dere oversikt over dagens lisenser. Disse skal prises, og vi ønsker at dere pris alle andre moduler som er relatert til Norsk Tippings bruk av ServiceNow i dag og som potensielt kan bli avropt i avtaleperioden.

Informasjon mht. evaluering av pris – det er kun sammenlignbare elementer som vil bli benyttet i estimatene til NT for å komme frem til en totalpris som vil bli benyttet for å gi score på pris. NT forventer at det gis forutsigbare priser over tid, evt. påslag NT kan forholde seg til.

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L038	Pris og prisbestemmelser Leverandøren skal prise tilbudet som forespurt i Bilag 6 – Pris og prisbestemmelser – uttømmende priser for NT. Leverandøren skal bekrefte at alle nødvendige priser er oppgitt i Bilag 6. <i>Det oppfordres at leverandøren utarbeider et vedlegg til å synliggjøre utregning av oppgitte totalpriser – Vedlegget merkes: Vedlegg 3 – utregning av kostnader.</i>	B	
Leverandørens beskrivelse			

NT ønsker å sikre forutsigbare priser og prisendringer i avtaleperioden. Av den begrunnelse ønsker NT å sikre at leverandøren og deres underleverandører, samt produsenter kan ha forutsigbare priser på lisenser, produkter og tjenester i avtaleperioden.

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
L039	Forutsigbare priser NT krever at leverandør skal beskrive hvordan de best mulig kan sikre forutsigbare priser i avtaleperioden. Hvordan kan leverandøren gi NT forutsigbarhet av produkter, lisenser og tjenester i avtaleperioden.	B	
Leverandørens beskrivelse			