



Anskaffelse av License Solution Provider (LSP) for Microsoft
Saksnr. 26/95504

Leseveiledning til Kundens krav

Bilag 1 vedlegg 1 Kundens kravtabell og Bilag 2 vedlegg 1 (dette dokument) inneholder "Kundens Krav". Kravtabellen inneholder følgende elementer:

Overskrift	Forklaring
Krav nr.	Løpende nummerering av krav i Bilag 1 vedlegg 1
Kravtype (A, B)	Kundens krav er delt inn i 2 kravtyper: - A = minimumskrav - B = vurderingskrav som poengsettes enkeltvis og som inngår i kvalitetsevalueringen.
Prioritet	Prioritet angir hvilke krav som er viktigere for Kunden enn andre, og har betydningen for vektingen av kravene i evalueringen. B-krav er gitt en av følgende prioriteter: - Normal - Viktig - Kritisk Krav merket med "Kritisk" gis høyest vekt, og krav merket "Normal" gis lavest vekt. A-krav (minimumskrav) vektes ikke.
Ref. til tildelingskriterier	B- kravene utgjør tildelingskriteriene på laveste nedbrutte nivå. I denne kolonnen er det angitt hvilke tildelingskriterium det enkelte vurderingskrav er en del av.
Krav	I kolonnen "Krav" har Kunden angitt kravformuleringen som Leverandørens besvarelse blir målt opp mot i evalueringen.
Dokumentasjonskrav	I kolonnen "Dokumentasjonskrav" har Kunden angitt hvordan Leverandøren skal dokumentere kravoppfyllelsen i tilbudet. Det kan være konkret dokumentasjon (erklæringer fra tredjepart, sertifikater, illustrasjoner/tegninger etc.), punkter en beskrivelse skal omfatte osv.

Utdypende om kravtyper:

Type	Informasjon om kravtype
A	A-krav er Kundens minimumskrav til løsningen. Alle minimumskrav må som hovedregel oppfylles, og eventuelle avvik kan medføre avvisning i medhold av anskaffelsesforskriften § 24-8 (1) og/eller (2). Minimumskrav er ikke en del av tildelingskriteriene. Kravene vil i evalueringen bli vurdert binært, dvs. at kravet enten er oppfylt, eller ikke oppfylt (dvs. at det er et avvik). Eventuelt behov for meroppfyllelse utover minimumskravet er inntatt som et B-krav. Leverandøren skal i tilbudet besvare minimumskravet med "ja" eller "nei". Dersom det er knyttet et dokumentasjonskrav til minimumskravet, skal dette også besvares. Besvares et minimumskrav med "nei" må Leverandøren oppgi hva avviket er og årsaken til avviket. Vi gjør oppmerksom på at Kunden vil kunne anse minimumskravet som "ikke oppfylt" selv om Leverandøren har besvart kravet med "Ja" dersom informasjon levert under dokumentasjonskravet eller i tilbudet for øvrig skulle tilsi dette.
B	Alle B-krav er en del av tildelingskriteriene. B-krav er vurderingskrav hvor oppdragsgiver vurderer i hvor stor grad kravet er oppfylt. Hvis Leverandørens løsning oppfyller hele eller deler av B-kravet, skal kravet besvares med "ja" og det skal leveres dokumentasjon som etterspurt i dokumentasjonskravet. Dersom B-kravet ikke er oppfylt i det hele tatt, skal Leverandøren besvare kravet med "nei".

Fargekoding av tekst:

Leverandøren skal gjennom sitt tilbud komplettere dette bilaget i henhold til Kundens instruksjer i bilaget. I det opprinnelige tilbudet skal ny tekst markeres med blå farge. Ved sletting av tekst skal alltid funksjonen gjennomstrekning benyttes. I eventuelle forhandlinger vil Leverandøren bli bedt om å benytte ulik farge på de reviderte tilbudene. Det vil for hver tilbudsinnlevering bli klart angitt på forhånd hvilken fargekode som skal gjelde, men det tas utgangspunkt i følgende tabell for fargekoder:

Farge	Beskrivelse
Svart tekst	Kundens konkurransegrunnlag
Blå tekst	Leverandørens besvarelse i opprinnelig tilbud.
Grønn tekst	Leverandørens endringer i besvarelsen for første reviderte tilbud.
Rød tekst	Leverandørens endringer i besvarelsen for andre reviderte tilbud.
Lilla tekst	Leverandørens endringer i besvarelsen for siste reviderte tilbud.

Leverandørens besvarelse:

I kravtabellen er det to kolonner til Leverandørens besvarelse.

Overskrift	Instruksjon for utfylling
Oppfylt	I kolonnen "Oppfylt" bes leverandøren å bekrefte om kravet er oppfylt med "Ja" eller "Nei"
Leverandørens utdypende besvarelse	Dersom kravet har et dokumentasjonskrav, skal Leverandøren i dette feltet henviser til hvor dette er besvart. Hovedregelen er at det skal besvares i Bilag 2 vedlegg 2 - Leverandørens utdypende besvarelse

KUNDENS KRAV						LEVERANDØRENS BESVARELSE		
Rammeavtale Bilag 1, Vedlegg 1						Bilag 1, Vedlegg 2		
Krav nr. (løpende nummerering)	Kravtype: A	Prioritet: N/A (A- krav)	Ref tild.krit	Krav	Dokumentasjonskrav	Oppfylt:	Leverandørens besvarelse:	
Oppdragsforståelse								
1	A	N/A (A- krav)		Ved skifte av leverandør ved avtaleinngåelsen, forplikter Leverandøren seg til å samarbeide med eksisterende leverandør i en overgangsfase ved etablering av leveranser iht. denne avtalen. Tilsvarende forpliktelse skal gis ved eventuell overgang til ny leverandør etter avtalens opphør.	Besvares med Ja/Nei.			
2	A	N/A (A- krav)		Leverandøren skal kunne levere programvarevedlikehold / support og suppleringslisenser / tilleggsprodukter på all Microsoft-programvare som Kunden har, og øvrig Microsoft-programvare som tilbys gjennom Microsofts lisensavtaler.	Besvares med Ja/Nei.			
3	A	N/A (A- krav)		Leverandøren skal sørge for at Kunden har tilgang til priser på avtalenes produkter, legge til rette for bestilling av lisensierte programvareprodukter og foreta fakturering av lisensavtalene.	Besvares med Ja/Nei.			
4	B	Kritisk		Kunden ønsker en leverandør som kan bistå med strategisk rådgivning knyttet til Microsoft-lisenser, lisensregler, lisensmodeller, prismodeller og avtaleutvikling, slik at Kunden har et best mulig beslutningsgrunnlag og en optimal lisensstrategi på kort og lang sikt.	Leverandøren skal beskrive: 1)Hvordan Leverandøren ved hjelp av kompetanse, metodeverk og analysearbeid vil bistå Kunden med strategisk lisensrådgivning. 2)Hvordan endringer i Microsofts lisensregler, lisensbetingelser, produktportefølje og prismodeller overvåkes, analyseres og omsettes til anbefalinger for Kunden. 3)Hvordan Leverandøren arbeider proaktivt med rådgivning og informasjonsdeling for å sikre at Kunden er forberedt på kommende endringer og muligheter som sikrer Kunden best mulig fleksibilitet og betingelser. 4)Hvordan Leverandøren ivaretar Kundens interesser i dialog og forhandlinger med Microsoft, herunder rådgivning knyttet til avtalestruktur, lisensvalg og kontraktsmessige forhold. 5)Hvordan rådgivningen bidrar til å gi Kunden et best mulig grunnlag ved etablering eller fornyelse av fremtidige Microsoft-avtaler. Besvarelsen skal være på maks 10 sider.			
5	B	Viktig		Leverandøren skal beskrive hvordan Kunden får tilgang til markedets beste priser på avtaleproduktene, og hvordan dette tilrettelegges for bestilling av lisensierte programvareprodukter samt foretar en oversiktlig fakturering av lisensavtalene.	Leverandøren bes beskrive og dokumentere hvordan Leverandøren jobber for å oppnå: 1) gode betingelser 2) tilrettelegging av tilganger 3) bestilling av lisensierte programvareprodukter og 4) fakturering av lisensavtalene gjennomføres			
6	B	Kritisk		Leverandøren skal beskrive hvordan dere bistår med veiledning på forbruk og konsum.	Leverandøren skal beskrive: 1) Hvordan Leverandøren anbefaler og gjennomfører tiltak for å redusere unødvendig antall lisenser og forbruk 2) Hvordan tiltakene følges opp gjennom løpende analyser, målinger og rapportering av ressursforbruk og hvordan Kunden vil bli informert. 3) Inntil to relevante kundeoppdrag som dokumenterer oppnådde resultater for redusert forbruk og konsum.			

7	B	Normal	Oppdrags- forståelse	Leverandøren bør bidra til at Kunden enkelt kan følge opp forbruk for de skytjenester som inngår i avtalen og fordele kostnadene for dette.	Leverandøren skal minimum beskrive alternative muligheter for hvordan forbruk på skytjenester kan ivaretas og som gir en god oversikt for Kunden.		
8	B	Viktig	Oppdrags- forståelse	Leverandøren bør ha rutiner og prosesser som sikrer så raske og presise leveranser og tildeling av lisensnøkler, programvare og tjenester som mulig.	Leverandøren skal beskrive 1) sine rutiner og prosesser for dette 2) hvordan Leverandøren ved behov vil gi veiledning til Kunden om innlogging, bruk og navigering i Microsofts portaler.		
9	B	Normal	Oppdrags- forståelse	Leverandøren bør sørge for en rapportering som gjør det enkelt for partene å følge opp bestillinger, leveranser, henvendelser etc.	Leverandøren skal beskrive hvordan dette vil ivaretas.		
10	B	Normal	Oppdrags- forståelse	Leverandøren bør gi muligheter for kostnadsfri utprøving av programvare gjennom tilgang til testlisenser.	Leverandøren skal beskrive hvordan dette vil ivaretas.		
11	B	Normal	Oppdrags- forståelse	Leverandøren bør kunne bistå i forbindelse med lisensrevisjon.	Leverandørens beskrivelse skal omfatte, men ikke nødvendigvis begrenses til følgende; 1) Metodikk som benyttes og hvordan denne bidrar til gode resultater for Kunden 2) Forberedelser til og organisering av gjennomføringen av lisensrevisjonen 3) En oversikt over aktiviteter som vil inngå med tilhørende roller og ansvar 4) Bruk av verktøy		
12	B	Viktig	Oppdrags- forståelse	Leverandøren bør bidra til en prismodell som understøtter avtalens formål, målbilde og de tilhørende leveranser.	Leverandøren skal beskrive hvordan prismodellen ivaretas, herunder hvilke insentivordninger og/eller andre mekanismer som vil kunne understøtte dette.		
13	B	Viktig	Oppdrags- forståelse	Leverandøren bør bidra til en rask og god oppstart av avtalen.	Leverandørens beskrivelse skal omfatte, men ikke nødvendigvis begrenses til følgende; 1) En overordnet beskrivelse av hvilke forhold som må ivaretas i forbindelse med oppstarten, herunder rutiner, prosesser, skjemaer, bestillinger, portaler rapportering og øvrige forhold knyttet til feridgstilling av samhandlingsplanen. 2) En tids- og aktivitetsplan for oppstarten 3) en beskrivelse av de leveransene som inngår 4) Hvilken informasjon og involvering som trengs fra Kunden		
14	B	Viktig	Oppdrags- forståelse	Samhandlingsplanen forventes på best mulig måte å understøtte gjennomføringsfasen av avtalen	Leverandøren skal levere et utkast til samhandlingsplan som inneholder hensiktsmessige samhandlingsarenaer, rutiner og oppfølgingsmekanismer samt eventuelle andre relevante tiltak.		
15	B	Viktig	Oppdrags- forståelse	Leverandøren bør ha en godt etablert prosess for å fange opp, håndtere og rapportere uønskede hendelser.	Leverandøren bes beskrive en prosess for hvordan uønskede hendelser håndteres som f.eks avvik på tilgjengelighet (SLA). Beskrivelsen bør inkludere kommunikasjon med Kunden, eskaleringspunkter/involvering og tiltak som iverksettes.		
Informasjonssikkerhet og personvern							
16	B	Viktig	Informasjons- sikkerhet og personvern	Utover minimumskravet til innebygd personvern (jf. personvernforordningen artikkel 25) bør løsningene som inngår i leveransen ha personvernvennlige standardinnstillinger, og funksjonalitet som gjør det enkelt for Kunden å ivareta sine plikter etter personvernregelverket, herunder dataminimering.	Leverandøren skal beskrive: - Hvilke personverninnstillinger som er aktivert som standard, og hvilke Kunden selv må konfigurere - Hvilken funksjonalitet som støtter dataminimering, innsyn, retting og sletting - Hvordan innebygd personvern ivaretas ved endringer i løsningen		
17	B	Viktig	Informasjons- sikkerhet og personvern	Dersom Leverandøren benytter kunstig intelligens (KI) i arbeid knyttet til kundeforholdet, herunder behandling av kundeopplysninger og lisensportefølje, bør Leverandøren ha dokumenterte tiltak som hindrer at Kundens informasjon kommer på avveie. Leverandører som bekrefter at KI ikke benyttes i leveransen, vurderes likeverdig med leverandører som har tilfredsstillende tiltak på plass.	Leverandøren skal opplyse om KI benyttes i leveransen. Dersom KI benyttes, skal beskrivelsen omfatte, men ikke nødvendigvis begrenses til: 1) Hvilke KI-verktøy som benyttes, og til hvilke formål 2) Hvordan Kundens personopplysninger behandles ved bruk av KI, herunder behandlingsgrunnlag 3) Hvordan Kundens lisensportefølje og øvrige kundeopplysninger behandles ved bruk av KI 4) Tiltak som hindrer at Kundens informasjon tilflyter tredjepart eller benyttes til trening av modeller 5) Hvor KI-tjenestene prosesseres/behandles 6) hvilke prosesser og rutiner Leverandøren har for å ta i bruk nye KI systemer		

18	A	N/A (A-krav)		Leverandøren skal på forespørsel, og ved eventuelle revisjoner, kunne fremvise dokumentasjon av de løsninger Leverandøren benytter for leveransen til Kunden. Dokumentasjonen skal lagres i minst fem (5) år fra det tidspunkt dokumentet ble erstattet med ny gjeldende utgave.	Besvares med Ja/Nei		
19	A	N/A (A-krav)		Leverandøren skal uten ugrunnet opphold varsle Kunden om eventuelle endringer i løsninger som benyttes i leveransen til Kunden og som kan påvirke Kundens informasjon relatert til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet.	Besvares med Ja/Nei		
20	A	N/A (A-krav)		Leverandøren skal ha implementert effektive rutiner for fysisk sikring av lokaler og utstyr som benyttes i leveransen til Kunden, herunder adgangskontroll og sikker håndtering og avhending av lagringsmedier. Logisk tilgangsstyring er regulert i krav 25.	Beskrivelse av Leverandørens rutiner for fysisk adgangskontroll, sikring av lokaler og håndtering og avhending av lagringsmedier.		
21	A	N/A (A-krav)		Det skal være logging og sporbarhet i løsninger som benyttes for leveransen i henhold til følgende punkter: - aktuell brukerident skal alltid registreres, - dersom upersonlige administratorbrukere (f.eks. root) anvendes, skal andre mekanismer sikre identifisering av aktuell person, - logger skal beskyttes mot endring og sletting, og oppbevares i minst tolv (12) måneder.	Beskrivelse av hvordan dette ivaretas, herunder hvordan logger beskyttes mot endring og sletting, og hvor lenge de oppbevares.		
22	A	N/A (A-krav)		All elektronisk kommunikasjon (som skjer via digitale kanaler) mellom Leverandøren, eventuelle underleverandører og Kunden skal sikres med hensyn til: - konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet, - beskyttelse av personidentifiserende opplysninger og metadata, - bruk av anerkjente og sikre protokoller.	Leverandøren skal beskrive hvordan hvert enkelt strekpunkt ivaretas		
23	A	N/A (A-krav)		Tilgangsstyringen i Leverandørens systemer skal understøtte prinsippet om minste privilegium, slik at brukerne (personer, prosesser, programmer) kun har tilgang til den informasjon og funksjonalitet som er nødvendig for å utføre arbeidsoppgavene. Tilganger skal gjennomgås periodisk, og skal fjernes uten ugrunnet opphold ved endring eller opphør av arbeidsforhold.	Leverandørens beskrivelse av tilgangsstyringen skal omfatte, men ikke nødvendigvis begrenses til følgende: - brukeradministrasjon - rettighetsstyring - bruk av roller - håndtering av privilegerte tilganger (administratorkontoer) og bruk av flerfaktorausentisering - periodisk gjennomgang av tilganger		
24	A	N/A (A-krav)		Leverandøren skal holde Kundens data logisk atskilt fra eventuelle tredjeparters data. Med logisk atskilt menes at nødvendige tekniske tiltak som sikrer data mot uønsket endring og innsyn, er iverksatt og opprettholdt (også etter sletting).	Beskrivelse av hvordan dette ivaretas.		
25	A	N/A (A-krav)		Ved en sikkerhetshendelse knyttet til brudd på informasjons- eller personvern sikkerheten i Leverandørens systemer skal Leverandøren ha prosedyrer og rutiner på plass for å kartlegge omfanget av sikkerhetshendelsen og sikre spor/bevis. Leverandøren skal varsle Kunden uten ugrunnet opphold, og senest innen 24 timer etter at hendelsen ble oppdaget. Varslingsplikten kommer i tillegg til Leverandørens plikter etter Bilag 9 Databehandleravtale.	Leverandørens beskrivelse skal omfatte, men ikke nødvendigvis begrenses til følgende: 1) Rutiner og prosedyrer som benyttes 2) Hvordan data sikres for etterforskning av hendelsen 3) Hvordan Kunden varsles, herunder varslingskanal og kontaktpunkt 4) Hvordan evaluering og videre oppfølging håndteres		
26	A	N/A (A-krav)		All lagring og behandling av Kundens data skal skje i tråd med personvernregelverket, jf. Bilag 9 Databehandleravtale. Forpliktelsene gjelder også etter at avtaleforholdet er avsluttet.	Beskrivelse av hvordan dette ivaretas.		
27	A	N/A (A-krav)		Dersom Leverandøren skal behandle personopplysninger på vegne av Kunden, skal det inngås databehandleravtale på Kundens mal, jf. Bilag 9 Databehandleravtale. Avvik fra malen anses som forbehold, og kan medføre avvisning.	Leverandøren skal beskrive: - hvilke personopplysninger som eventuelt vil behandles i leveransen - eventuelle forbehold eller avvik fra Kundens standard databehandleravtale (se Bilag 9 Databehandleravtale)		
28	A	N/A (A-krav)		Personopplysninger skal ikke behandles i, eller være tilgjengelige fra, land utenfor EU/EØS, med mindre landet er omfattet av en beslutning fra Europakommisjonen om tilstrekkelig beskyttelsesnivå.	Leverandøren skal beskrive hvor behandling av personopplysninger foregår, og fra hvilke land det gis tilgang til Kundens personopplysninger, herunder ved support, drift og vedlikehold.		
29	A	N/A (A-krav)		Kundens data, herunder personopplysninger og opplysninger om Kundens lisensportefølje, skal ikke benyttes til trening eller videreutvikling av KI-modeller uten Kundens skriftlige forhåndssamtykke. Leverandøren skal opplyse Kunden om bruk av KI i leveransen, og om vesentlige endringer i slik bruk.	Besvares med Ja/Nei. Eventuell bruk av KI beskrives under krav 16.		

Tjenestenivå

30

B**Viktig**

Tjenestenivå

Leverandøren skal sikre at Kundens henvendelser og forespørsler håndteres med høy prioritet og kort responstid.

Leverandørens beskrivelse skal omfatte, men ikke nødvendigvis begrenses til følgende;
 1) hvordan ulike typer henvendelser, spørsmål og forespørsler håndteres og følges opp
 2) hvilket tjenestenivå, respons- og løsningstid som tilbys for de ulike typer henvendelser
 3) hvordan eventuelle avvik håndteres og eskaleres
 4) hvordan Leverandøren ivaretar kontinuerlig forbedring innenfor dette området
 5) i enkelte situasjoner kan Kunden ha behov for hasteoppdrag, både på bestilling og i driftsrelaterte hendelser. Leverandøren bes beskrive hvordan slike saker løses.

Kompetanse

31

B**Viktig**

Kompetanse

Leverandørens nøkkelpersonell skal ha mest mulig relevant kompetanse og erfaring/sertifiseringer. Leverandørens bes bekrefte at ved skifte av nøkkelpersonell vil tilbudte ressurser ha tilsvarende eller høyere kompetanse.

Leverandørens tilbudte nøkkelpersonell skal fremgå av Bilag 5 pkt 2.5.5 Se også Bilag 5 vedlegg 2 - CV Mal.