

Bilag 1 til SSA-Sky – Skyavtalen – versjon 2021

Digitalt stoffkartotek

Innhold:

Bilag 1: Kundens behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon	2
Avtalens punkt 1.1.1 Leverandørens Ytelse	2
Avtalens punkt 1.1.2 Skytjenester	8
Avtalens punkt 2.1.4 Utarbeidelse av overordnet Fremdriftsplan for etableringen	9
Avtalens punkt 2.2.2 Innføring	9
Avtalens punkt 2.2.3 Plan for Tilrettelegging og Innføring mv - Etableringsplan	10
Avtalens punkt 2.2.5 Integrasjoner	11
Avtalens punkt 2.2.6 Datakonvertering	12
Avtalens punkt 2.2.8 Opplæring	12
Avtalens punkt 2.3.1 Om Forvaltning	13
Avtalens punkt 2.3.2 Forvaltningsdokumentet	15
Avtalens punkt 2.3.4 Rammeverk for økonomioppfølging av Skytjenester	15
Avtalens punkt 2.3.5.1 Generelt om overvåking	15
Avtalens punkt 2.4.5 Leverandørens plikter ved eventuell overgang til ny leverandør	15
Avtalens punkt 4.2.3 Avbestilling av Skytjenesten	16
Avtalens punkt 7.2.1 Generelt om informasjonssikkerhet	16
Avtalens punkt 7.2.3 Krav til Skytjenesten	17
Avtalens punkt 7.3.2 Databehandleravtale - Skytjenesten	18

Bilag 1: Kundens behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon

Det enkelte krav er listet med nummer.

Krav er definert som:

A: Absolutt krav

V: Viktig krav

Ø: Ønskelig krav

B: Basis krav. Tilbyder skal kun svare på om de leverer funksjonaliteten (ja/nei). Hvis tilbyder kun oppfyller deler av kravet, skal unntakene oppgis.

K: Komplekse krav. Tilbyder skal levere en beskrivelse som en del av tilbudet.

Avtalens punkt 1.1.1 Leverandørens Ytelse

Nr.	A/V/Ø	B/K	Krav
Brukervennlighetstest			
1	V	K	Tilbyderen skal beskrive hvordan tjenesten støtter brukerhistoriene i kapittel 4 i 01.3 Målbeskrivelse. Brukerhistoriene skal være konfigurert og tilgjengelige med relevante testdata i et testmiljø, slik at kunden kan gjennomføre brukervennlighetstesting som en del av evalueringen.
2	V	K	Rollene og aktørene som inngår i brukerhistoriene i kapittel 4 i 01.3 Målbeskrivelse, skal være opprettet som testbrukere i testmiljøet. Kunden skal kunne logge på som de ulike testbrukerne for å prøve tilhørende roller og tilganger.
3	V	K	Leverandøren skal utarbeide video og brukermanual som viser tjenesten relatert til brukerhistoriene i kronologisk rekkefølge slik dem foreligger, jf. 01.3 Målbeskrivelse kapittel 4, og gjøre testmiljøet tilgjengelig når tilbudet er levert.
Generelle krav			
4	V	K	Beskriv og visualiser hvordan leverandøren vil bidra til å oppfylle målbildet, jf. 01.3 Målbeskrivelse. Besvarelsen skal være på maksimalt 2 A4-sider.
5	V	K	Beskriv kort hvordan leverandøren ivaretar de overordnede arkitekturprinsippene for digitalisering av offentlig sektor. Legg særlig vekt på prinsipp 1: Ta utgangspunkt i brukernes behov. Besvarelsen skal være på maksimalt 2 A4-sider. Referanse: https://www.digdir.no/digital-samhandling/overordnede-arkitekturprinsipper/1065
6	V	K	Løsningen skal ha norsk brukergrensesnitt. Leverandøren skal beskrive støtte for bokmål og nynorsk, herunder hvilke deler av løsningen, standardinnholdet og dokumentasjonen som er tilgjengelig på de enkelte målformene.
7	Ø	B	Tjenesten bør ha stavekontroll for bokmål og nynorsk. Det bør være mulig å legge til egendefinerte ord ved behov.
8	V	B	Support, service, vedlikeholds apparat, kommunikasjon og dokumentasjon skal være på norsk.

9	V	K	Tjenesten skal minimum oppfylle A- og AA-krav i WCAG 2.1. Leverandøren skal beskrive hvordan løsningen oppfyller kravene, og hvordan eventuelle avvik håndteres.
10	V	B	Tjenesten skal i størst mulig grad være standard programvare med funksjonalitet innenfor områdene tjenesten skal dekke. Anskaffelsen skal ikke være et utviklingsprosjekt.
11	A	B	Tjenesten skal oppfylle gjeldende lov- og forskriftskrav som er relevante for digitalt stoffkartotek og løsningens funksjonsområde.
12	V	K	Leverandøren skal beskrive hvordan relevante regelverksendringer overvåkes, vurderes og innarbeides i tjenesten, og hvordan kunden varsles om endringer som påvirker funksjonalitet, konfigurasjon eller arbeidsprosesser.
13	V	K	Feilmeldinger skal være forståelige for brukerne. Leverandøren skal beskrive og visualisere hvordan løsningen ivaretar kravet.
14	Ø	B	Tjenesten bør ha funksjonalitet for hurtigtaster. Oversikt over støttede hurtigtaster skal vedlegges.
15	V	K	Tjenesten skal støtte at brukeren kan ha flere relevante visninger åpne samtidig, eksempelvis et kjemikalium, tilhørende sikkerhetsdatablad og aktuell risikovurdering. Leverandøren skal beskrive hvordan dette løses.
16	V	B	Det skal være mulig å fjerne eller slette feilregistrerte opplysninger og dokumenter. Det skal opprettes en logg for hva som slettes.
17	Ø	K	Etter gjennomført opplæring bør det være en funksjon i løsningen for å kvittere ut hvem som har fullført opplæringen. Beskriv hvordan dette løses.
18	V	K	Kunden skal kunne administrere sentrale konfigurasjoner, organisasjonsstruktur, lokasjoner, roller, varslinger og relevante kodeverk uten leverandørbistand der dette er hensiktsmessig. Leverandøren skal beskrive hvilke konfigurasjoner kunden selv kan vedlikeholde.
19	V	K	Tjenesten skal støtte eksport og import av relevante data ved hjelp av dokumenterte og alminnelig brukte formater. Leverandøren skal beskrive støttede formater, valideringsmekanismer og eventuelle begrensninger.
20	V	K	Tjenesten skal støtte konfigurerbare varslinger knyttet til relevante hendelser, frister og oppfølgingsbehov. Varslinger skal kunne tilpasses etter rolle, ansvar, organisatorisk enhet og hendelsestype. Leverandøren skal beskrive tilgjengelige varslingskanaler og hvordan administrasjon av varslingsregler håndteres
21	V	K	Brukere med oppfølgingsansvar skal kunne få en samlet oversikt over egne oppgaver, frister, varslinger og utestående aktiviteter. Leverandøren skal beskrive og visualisere hvordan oversikten presenteres.
22	V	K	Tjenesten skal støtte flere hierarkiske nivåer, ulike enhetstyper og lokasjoner. Leverandøren skal beskrive strukturen og oppgi eventuelle begrensninger i antall nivåer, enheter og lokasjoner.
23	V	K	Tjenesten skal støtte en egen leserrolle for ansatte som kun har behov for oppslag og ikke skal ha tilgang til registrering, endring, godkjenning eller administrative funksjoner. Leverandøren skal beskrive hvordan lesetilgangen etableres og avgrenses.

24	V	B	Tjenesten skal kunne skaleres ved endringer i antall brukere uten omfattende tekniske eller administrative tiltak. Leverandøren skal beskrive fremgangsmåte, ledetid og eventuelle begrensninger.
Rapportering			
25	V	K	Systemet skal støtte fleksibel rapportering hvor autoriserte brukere kan velge datafelter og filtreringskriterier. Rapporteringen skal ikke være begrenset til forhåndsdefinerte standardrapporter. Rapporter skal kunne eksporteres til Excel, CSV. Leverandøren skal beskrive og visualisere hvordan dette løses.
Arkivering			
26	V	B	Systemet skal ha funksjonalitet for uttrekk og eksport av arkivverdig dokumentasjon til den enkelte virksomhets relevante arkivløsning, slik at dokumentasjonen kan bevares og gjøres tilgjengelig i henhold til gjeldende lov- og regelverk for offentlig sektor.
27	V	B	Tjenesten skal ivareta kravet om proveniens, herunder sikre informasjon om arkivets opphav og hvilken virksomhet materialet har oppstått hos.
28	V	B	Ved arkivering i tjenesten skal det ikke forekomme duplisering av data.
29	V	K	Tjenesten skal sikre at arkivert informasjons integritet og autentisitet ivaretas. Dokumenter og informasjon skal ikke kunne endres etter ferdigstilling, og skal være beskyttet mot uautoriserte tilføyelser, slettinger og endringer. Beskriv hvordan dette løses.
30	V	K	Tjenesten skal sikre, både i nåtid og etter kontraktsutløp, at informasjonen ivaretas i den konteksten den ble skapt, og kan presenteres på en måte som viser saksbildet eller tidslinjen som gjaldt da saken var aktiv. Beskriv hvordan dette løses.
31	V	K	Tjenesten skal ikke arkivere dokumentasjon utenfor Norge, beskriv hvordan dette løses.
Funksjonelle krav			
Presentasjon av system og miljø			
32	V	K	Leverandøren skal beskrive hvordan virksomhetsinformasjon fra Brønnøysundregistrene, ERP-system eller HR-system kan brukes til å etablere og vedlikeholde organisasjonsstrukturen.
33	V	K	Leverandøren skal beskrive hvilke administrative prosesser som kan automatiseres, og hvilke data og prosesser kunden selv må vedlikeholde.
Registrering av kjemikalier og sikkerhetsdatablader (SDS)			
34	V	B	Tjenesten skal støtte registrering, kontroll, godkjenning, vedlikehold og utfasing av kjemikalier gjennom hele kjemikalets livssyklus.
35	V	K	Leverandøren skal beskrive hvordan sikkerhetsdatablader innhentes selv av bruker, kvalitetssikres, oppdateres og knyttes til riktig kjemikalie.
36	V	B	Kjemikalier skal kunne struktureres etter kommune, virksomhet, organisatorisk enhet, bygg og lokasjon.
37	V	B	Ett kjemikalie skal kunne registreres sentralt og gjenbrukes på flere lokasjoner uten unødvendig dobbeltregistrering.
38	Ø	K	Leverandøren skal beskrive hvilke metoder tjenesten støtter for registrering og import av kjemikalier, herunder manuell registrering, masseimport, skanning, strekkode, QR-kode og gjenbruk av opplysninger fra leverandørregistre eller kjemikalielidatabaser.

			Støttede formater, validering og eventuelle begrensninger skal fremgå.
39	V	K	Tjenesten skal varsle ansvarlige brukere om manglende, utløpte eller oppdaterte sikkerhetsdatablader og andre relevante hendelser, frister og oppfølgingsbehov. Leverandøren skal beskrive varslingskanaler og hvordan varslingsregler administreres.
40	V	B	Løsningen skal ivareta historikk og versjonskontroll for kjemikalie data og sikkerhetsdatablader.
41	V	B	Løsningen skal kunne identifisere og skille kjemikalier som omfattes av krav til eksponeringsregister fra øvrige kjemikalier.
42	V	B	Kjemikalier skal kunne kobles til relevante risikovurderinger og, der det er aktuelt, eksponeringsregister.
43	V	K	Leverandøren skal beskrive hvordan løsningen holdes oppdatert ved endringer i relevant regelverk og kjemikalieklassifisering.
Risikovurdering			
44	V	B	Tjenesten skal støtte rollebasert opprettelse, dokumentasjon, endring, godkjenning, vedlikehold og revisjon av risikovurderinger knyttet til kjemikalier.
45	V	B	Informasjon fra sikkerhetsdatabladet skal kunne benyttes som grunnlag i risikovurderingen.
46	V	B	Risikovurderingen skal kunne omfatte relevante risikofaktorer, herunder lagring, innlåsing, bruk, eksponering, hudkontakt, innånding, svelging og faremerking.
47	V	B	Risikovurderinger skal kunne kobles til kjemikalier, arbeidsoperasjoner, lokasjoner og organisatoriske enheter.
48	V	B	Løsningen skal støtte registrering, ansvarstildeling, frister og oppfølging av risikoreduserende tiltak.
49	V	B	Løsningen skal ivareta historikk, revisjoner og versjonskontroll for risikovurderinger.
50	V	K	Tjenesten skal støtte substitusjonsvurdering, dokumentasjon av alternative produkter og en samlet oversikt over risikovurderinger, tiltak, frister og utestående aktiviteter innenfor brukerens tilgangsområde. Leverandøren skal beskrive og visualisere oppfølgingen.
51	V	K	Leverandøren skal beskrive rapportering og oppfølging av status, mangler, tiltak og revisjonsbehov, hvilke deler av prosessen tjenesten automatiserer eller støtter, og hvilke deler kunden selv må ivareta.
Eksponeringsregister			
52	V	B	Løsningen skal tilby et eksponeringsregister som understøtter gjeldende krav i forskrift om utførelse av arbeid.
53	V	K	Leverandøren skal beskrive hvordan en arbeidstaker registreres i eksponeringsregisteret, hvilke opplysninger som registreres om personen og eksponeringen, og hvilke opplysninger som kan gjenbrukes eller registreres automatisk gjennom integrasjoner.
54	V	B	Løsningen skal håndtere gjentatte eksponeringer og eksponering over tid for samme person.
55	V	B	Løsningen skal ivareta historikk, revisjoner og oppdateringer i eksponeringsregisteret.
56	V	B	Tilgang til personopplysninger i eksponeringsregisteret skal begrenses til autoriserte roller og tjenstlig behov.

57	V	B	Ledere og HMS-ansvarlige skal kunne hente oversikter over eksponeringer innenfor eget ansvars- og tilgangsområde.
58	V	K	Rapporter og dokumentasjon fra eksponeringsregisteret skal kunne sammenstilles og gjøres tilgjengelige ved tilsyn, revisjon, internkontroll og forespørsel fra Arbeidstilsynet eller annen relevant myndighet. Leverandøren skal beskrive hvordan dette gjennomføres.
59	V	K	Leverandøren skal beskrive hvordan data bevares, avsluttes eller overføres når eksponering, arbeidsforhold eller bruk av kjemikalie opphører, hvilke deler tjenesten automatiserer eller støtter, og hvilke deler kunden selv må ivareta.
60	V	K	Leverandøren skal beskrive hvordan leder varsles ved eksponering og hvordan dette kvitteres ut av leder. Beskriv hvordan dette løses.
Roller og tilgangsstyring			
61	V	B	Løsningen skal ha rolle- og tilgangsstyring som sikrer at brukere kun får tilgang til informasjon og funksjonalitet de har tjenstlig behov for.
62	V	B	Ansatte skal opprettes og autentiseres i løsningen med enkel pålogging (SSO) mot kundens Microsoft Entra ID. Ansatte skal også tildeles en standardrolle automatisk. En avsluttet bruker skal arkiveres, ikke slettes.
63	V	B	Superbruker eller systemadministrator skal kunne opprette og endre brukernes roller i tjenesten. Tjenesten skal inneholde et sett med standardroller som kunden kan konfigurere og tilbakestille til standardinnstillingene.
64	V	B	Leverandøren skal beskrive standardrollene i tjenesten, hvilke funksjoner og tilganger de har, og hvilke muligheter kunden har til å definere egne roller.
65	V	B	Løsningen skal støtte tildeling av tilganger individuelt og basert på grupper, roller og organisatorisk tilhørighet.
66	V	K	Leverandøren skal beskrive hvordan brukere opprettes, endres og avsluttes gjennom kundens identitets- og tilgangsstyring, og hvordan tilganger oppdateres ved rollebytte, endret arbeidssted eller organisatorisk tilhørighet.
67	V	B	Løsningen skal gi administrator oversikt over aktive og inaktive brukere, roller, grupper og tildelte tilganger.
68	V	K	Tjenesten skal loggføre relevante bruker- og systemhandlinger, herunder opprettelse, lesing der dette er nødvendig, endring, godkjenning, eksport og sletting av opplysninger. Loggen skal som minimum vise hvem som utførte handlingen, tidspunkt, handlingstype og berørt informasjon. Tilgang til logger skal være rollestyrt. Leverandøren skal beskrive loggenes innhold, søkemuligheter, beskyttelse, hvordan logg uthentes, på hvilken rolle og konfigurerbare oppbevaringstid.
69	V	B	Ledere med utvidede rettigheter skal få tilgang til relevant informasjon innenfor eget ansvarsområde.
70	V	B	Ordinære ansatte skal kunne finne kjemikalieinformasjon og sikkerhetsdatablader med et brukergrensesnitt tilpasset rollen.
71	V	B	En bruker skal kunne ha flere roller samtidig og enkelt kunne bytte mellom dem. Aktiv rolle skal vises tydelig.
72	V	K	Tjenesten skal støtte tidsbegrenset delegering eller stedfortrederfunksjon for relevante roller og oppgaver.

			Leverandøren skal beskrive hvordan delegering avgrenses, administreres og loggføres.
Rapportering og eksport			
73	V	K	Leverandøren skal beskrive hvilke standardrapporter som inngår i tjenesten. Rapportene skal minst dekke kjemikalier, sikkerhetsdatablader, risikovurderinger, tiltak og eksponeringer.
74	V	B	Rapporttilgang skal styres etter brukerens rolle, organisatoriske tilhørighet og tilgangsnivå.
75	V	B	Rapporter skal kunne filtreres etter blant annet virksomhet, enhet, lokasjon, kjemikalium og tidsperiode.
76	V	B	Rapporter og relevante data skal kunne eksporteres til Excel og CSV eller tilsvarende dokumenterte og alminnelig brukte formater.
77	V	K	Autoriserte brukere skal kunne opprette eller tilpasse rapporter ved å velge datafelter og filtreringskriterier, og lagre, gjenbruke og dele rapportoppsett. Leverandøren skal beskrive og visualisere hvordan dette løses.
78	V	B	Rapporter skal kunne presenteres på virksomhets-, kommune-, enhets- og lokasjonsnivå innenfor brukerens tilgangsområde.
79	V	B	Autoriserte brukere skal kunne lagre, gjenbruke og dele rapportoppsett med andre autoriserte brukere.
Brukervennlighet og tilgjengelighet			
80	V	B	Brukergrensesnittet skal gjøre det enkelt for ansatte å finne relevant informasjon og utføre arbeidsoppgaver med lav opplæringskrets.
81	V	B	Løsningen skal fungere på PC, nettbrett og mobil med responsivt brukergrensesnitt.
82	V	K	Tjenesten skal tilby kontekstavhengig hjelp, for eksempel ledetekster, popup-tekster og definisjoner av ord og begreper. Hjelpesfunksjonen skal være oppdatert i samsvar med gjeldende funksjonalitet. Beskriv og vis eksempler på format, utforming og tilgjengelighet.
83	V	B	Oppdaterte brukerveiledninger og e-læring skal være tilgjengelige som en del av tjenesten gjennom kontraktperioden.
84	Ø	K	Tjenesten bør vise tydelig fremdrift eller status når større oppgaver eller prosesser behandles. Beskriv hvordan dette løses.
Søk og filtrering			
85	V	B	Løsningen skal ha søkefunksjon for kjemikalier, sikkerhetsdatablader, risikovurderinger og tilhørende dokumentasjon.
86	V	B	Det skal kunne søkes på produktnavn, stoffnavn, leverandør, lokasjon og andre relevante identifikatorer.
87	V	B	Søkeresultater skal kunne filtreres etter organisasjon, virksomhet, enhet, lokasjon og andre relevante kriterier.
88	V	B	Det skal være mulighet for at søkeresultater kan begrenses i samsvar med brukerens rolle og tilgang.
89	V	B	Løsningen skal støtte direkte oppslag til kjemikalier og dokumentasjon ved bruk av QR-kode eller tilsvarende mekanisme.
90	V	B	Løsningen skal støtte favoritter, nylig brukte eller ofte brukte oppslag.
91	V	B	Fra et kjemikaliesøk skal brukeren enkelt kunne åpne tilhørende sikkerhetsdatablad og relevante risikovurderinger.
92	V	B	Alle roller skal kunne søke og filtrere frem oversikter for eget ansvarsområde.

93	V	B	Brukeren skal kunne åpne flere relevante visninger samtidig, for eksempel et kjemikalium, tilhørende sikkerhetsdatablad og aktuell risikovurdering.
94	V	K	Søkefunksjonen må levere forslag selv om man ikke skriver nøyaktig kjemikalienavn. Beskriv hvordan dette løses?
Etiketter og merking			
95	V	B	Løsningen skal støtte generering, administrasjon og utskrift av etiketter for kjemikalier.
96	V	B	Etiketter skal kunne inneholde relevant informasjon og faremerking i samsvar med gjeldende regelverk.
97	V	B	Løsningen skal støtte opprettelse og administrasjon av QR-koder knyttet til kjemikalier og relevant dokumentasjon.
98	V	K	QR-kode eller tilsvarende mekanisme skal kunne gi brukeren direkte tilgang til gjeldende sikkerhetsdatablad og annen relevant informasjon.
99	V	B	Etikettinformasjon skal kunne oppdateres når sikkerhetsdatablad eller kjemikaliedata endres.
100	Ø	B	Løsningen bør støtte etiketter på flere språk der dette er relevant.
101	V	B	Etiketter og QR-koder skal kunne administreres på tvers av flere lokasjoner og virksomheter innenfor brukerens tilgangsområde.
102	V	K	Leverandøren skal beskrive hvordan etikettmaler, formater og skrivere administreres, og oppgi eventuelle begrensninger.

Avtalens punkt 1.1.2 Skytjenester

Nr.	A/V/Ø	B/K	Krav
103	V	K	Leverandøren skal beskrive hvordan nødvendig kjemikalie- og sikkerhetsinformasjon kan gjøres tilgjengelig ved midlertidig bortfall av nettverk eller tjeneste, herunder eventuelle offline-løsninger, beredskapsrutiner og mekanismer som sikrer at informasjonen er oppdatert og beskyttet mot uautorisert tilgang.
104	V	K	Det ønskes en SaaS løsning der kundens data lagres og hostes hos leverandør. Løsningen må støtte standard nettlesere og operativsystemer (Windows, iOS og Android), og kan i tillegg gjerne komme som en app for mobile enheter.
105	V	K	Beskriv hvordan Leverandør leverer Tjenesten til sluttbruker, og eventuelt andre tekniske avhengigheter for å benytte Tjenesten.
106	V	K	Gi en overordnet beskrivelse og skisse av Skytjenestens tekniske komponenter, integrasjoner og plattform. Se Bilag 3 Systemlandskap for Kundens nåværende og ønskede Systemlandskap, og beskriv hvordan tilbudt løsningen kan tilpasses og bruke Kundens Systemlandskap.
107	V	K	Beskriv hvordan back-up av kundens data gjennomføres og hvor den er lokalisert. Beskriv også hvordan Leverandøren vil ivareta Kundens behov for oppbevaring av data og Norsk lov for oppbevaring og eventuelt behandling av arkivverdige data.

108	V	K	Brukere skal tildeles roller basert på deres arbeidsfunksjon. Hver rolle skal ha definerte rettigheter til å utføre spesifikke handlinger, som visning, opprettelse, endring, og sletting av data. Tilganger skal defineres ned til felt- og funksjonsnivå der det er nødvendig. Tilgang til ressurser skal kun gis basert på behov (prinsippet om "least privileg"). Tilgang skal kunne tilbakekalles umiddelbart ved behov.
109	V	B	Tjenesten skal være tilgjengelig for kunden når kunden har behov for tjenesten. Leverandøren skal kunne garantere oppetid og dokumentere historisk oppetid/tilgjengelighet.
110	V	K	Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen og kundens portaler er sikret for tilgjengelighet og robusthet, herunder de mekanismer som benyttes for å motvirke påvirkning av cyberangrep og tjenestenektangrep (DoS/DDoS) over nett.
111	A	B	Alle handlinger som utføres av leverandøren skal logges. Loggen skal ikke kunne manipuleres. Kunden skal få tilgang til loggene på forespørsel, senest innen 30 dager.

Avtalens punkt 2.1.4 Utarbeidelse av overordnet Fremdriftsplan for etableringen

Nr.	A/V/Ø	B/K	Krav
112	V	K	Leverandøren skal utarbeide et forslag til Overordnet fremdriftsplan for etableringen, jfr. bilag 4. Dette skal være utkast til arbeidsmøtet etter kontraktsignering hvor partene enes om Overordnet fremdriftsplan. Bruk Kundens føringer i 02.4 - Bilag 4 under dette arbeidet.

Avtalens punkt 2.2.2 Innføring

Nr.	A/V/Ø	B/K	Krav
113	V	K	Beskriv leverandørs prosjektmetodikk for Innføringen, inkludert hvordan leverandør ut fra denne styrer på tid, kostnader og kvalitet i prosjekter, f.eks. rapportering, ressursallokering, risikostyring, endringshåndtering, avvikshåndtering, kvalitetssikring, kommunikasjon osv.
114	V	K	Overordnet Fremdriftsplan skal i tillegg til punktene i 2.1 og 2.2 også inneholde: - Beskrivelse av hvordan Leverandørens prosjektorganisasjon skal invitere til ukentlige statusmøter - Beskrivelse av hvordan Leverandør tilrettelegger for informasjonsflyt og møtepunkter. - Beskrivelse av hvordan Leverandør rapporterer månedlig på status, fremdrift, usikkerhet, kostnader (milepæler) og godkjente endringsordre

115	V	K	Beskriv hvilke personer som skal benyttes i prosjektleveransen fra leverandør og hvilke roller disse skal ha. Kunden forventer at prosjektleder og teknisk ansvarlig er erfarne og har gjennomført lignende prosjekter før. Leverandør bes oppgi anbefalt team med ressurspersoner/rollefordeling med CV, samt oppgi back-up ressurser for nøkkelpersoner.
116	V	K	Leverandøren skal gjennomføre tester for å sikre at leveransen er levert i henhold til krav. Dette skal gjøres før leverandør melder løsningen klar for Godkjenningsprøven. Beskriv hvordan leverandør vil utføre følgende tester: - Konverteringstest: skal sikre at data konvertert fra kundens eksisterende tjeneste fungerer som forventet i tilbyders tjenester - Funksjonell test: prosessflyt i tjenesten og samspillet med andre tjenester som tjenesten skal virke sammen med
117	V	K	Leverandør skal levere spesifikke beskrivelser av hva som skal testes, nødvendig input og forventet resultat av testen (Test Caser), kunden må involveres i utarbeidelsene av disse testspesifikasjonene. Disse skal leveres til kunden en måned før Godkjenningsprøven starter.
118	V	K	Kunden skal gjennomføre Godkjenningsprøven. • Leverandøren bes gi et forslag til praktisk gjennomføring. • Leverandøren skal beskrive hvordan Leverandøren kan bistå, og hvilke rutiner som finnes for rapportering av feil og avvik. • Leverandøren skal ha ressurser tilgjengelig for feilretting under Godkjenningsprøven. • Dersom feil oppdages før Godkjenningsprøven, skal disse rettes fortløpende. • Godkjenningsprøven skal ikke godkjennes, og MP5 – Leveringsdag skal ikke inntre, dersom antall feil overstiger grensene fastsatt i Bilag 4.
119	V	K	Ved produksjonssetting og de påfølgende dagene skal leverandøren være fullt dedikert og tilgjengelig for tjenestene. Beskriv leverandørens forslag.

Avtalens punkt 2.2.3 Plan for Tilrettelegging og Innføring mv - Etableringsplan

Nr.	A/V/Ø	B/K	Krav
-----	-------	-----	------

120	V	B	Leverandøren skal utarbeide en Etableringsplan for prosjektet, inkludert: - tids- og aktivitetsplan (fremdriftsplan) - møteplan for Etableringen - eventuell pilot- og verifiseringsfase og videre utrulling - opplæring, herunder hva som er inkludert og ikke inkludert i pris - plan for testing av funksjonalitet - plan for testing av integrasjoner - andre relevante aktiviteter Etableringsplanen skal beskrive relevante avhengigheter. Dersom Kunden skal legge til rette for integrasjoner, skal det tydelig fremgå hva Kunden eller andre leverandører skal gjøre, og når aktivitetene skal gjennomføres. Leverandøren skal bruke Kundens føringer i Bilag 4 som grunnlag for arbeidet. Etableringsplanen skal godkjennes av Kunden i henhold til Avtalens punkt 2.2.3. Partene skal detaljere planen sammen med utgangspunkt i den godkjente overordnede fremdriftsplanen og føringene i Bilag 4. Det skal leveres et utkast til Etableringsplan sammen med tilbudet.
------------	---	---	---

Avtalens punkt 2.2.5 Integrasjoner

Leverandøren skal ha resultat og fremdriftsansvar for integrasjonene.

Nr.	A/V/Ø	B/K	Krav
121	V	B	Tjenesten skal være i stand til å utveksle og dele data og informasjon med andre tjenester gjennom standardiserte, maskinlesbare grensesnitt (API).
122	V	B	Tjenesten må støtte Single Sign On (SSO) fra kundens MS Entra ID.
123	V	K	Leverandøren skal ha støtte for provisjonering av brukere, roller og tilganger ved bruk av standard protokoller slik som f.eks. SCIM (System for Cross-Domain Identity Management).
124	V	K	Tjenesten skal håndtere brukere i brukerens livsløp; joiner, mover, leaver (JML).
125	V	K	Leverandør skal etter kontraktsignering levere dokumentasjon av offentlig tilgjengelig datasett ihht. Standard for beskrivelse av datasett, datatjenester og datakataloger DCAT-AP-NO v.2 slik at det blir enkelt å ta datasettene i bruk både for mennesker og maskiner. Med dokumentasjon mener vi beskrivelser som gjør det mulig for andre å oppdage, forstå og bruke data.
126	V	B	Beskriv hvilken standard brukes for dokumentasjon av datasettene i tjenesten.
127	V	B	Leverandør skal tilby oppdaterte data og beskrive hvilken oppdateringsfrekvens som gjelder.
128	V	B	Leverandøren skal benytte maskinlesbare og standardiserte formater. Eksempler på maskinlesbare og standardiserte formater er CSV, PDF, XML, JSON og RDF-serialiseringer som RDF/XML, JSON-LD og Turtle.

129	V	B	Tjenesten skal ha innebygget sikkerhet for integrasjoner, herunder kryptering og nøkkelhåndtering
130	V	K	Beskriv hvordan innebygget sikkerhet for integrasjoner, herunder kryptering og nøkkelhåndtering løses i tjenesten.
131	V	K	Beskrive hvordan api-nøkler blir oppbevart og rotasjonsrutiner på api-nøkler
132	Ø	B	Systemet skal ha mulighet for å sende ut SMS til brukerne.
133	V	B	Systemet skal ha mulighet for å sende ut epost til brukere via M365.

Avtalens punkt 2.2.6 Datakonvertering

Nr.	A/V/Ø	B/K	Krav
134	V	K	Leverandøren skal kunne konvertere (alle relevante) data fra eksisterende løsninger til ny løsning. Beskriv hvordan leverandør vil sikre at data fra den eksisterende løsningen konverteres til, og tilgjengeliggjøres, i ny løsning. Konvertering og nødvendige prøvekonverteringer skal dekkes av tilbudet.
135	V	K	Ved konvertering skal konfidensialitet og integritet i data ivaretas. Beskriv hvordan dette oppfylles.
136	V	B	For å sikre at den endelige konverteringen foregår som planlagt og uten tap av data, skal leverandør gjøre nødvendige prøvekonverteringer der konvertering, samt integritet i overførte data, dokumenteres.
137	V	K	Beskriv hvordan konvertering skal gjennomføres, og hvilken erfaring tilbyder har med konvertering fra relevant programvare hos kommuner eller andre sammenlignbare offentlige virksomheter.
138	V	B	Kunden skal ikke betale for eventuelle feil eller rettinger som det er behov for etter konvertering.

Avtalens punkt 2.2.8 Opplæring

Nr.	A/V/Ø	B/K	Krav
139	V	K	Leverandør skal legge frem et forslag til opplæringsplan basert på overordnet framdriftsplan og etableringsplan. Opplæringen må være ferskvare også for dem som implementerer løsningene sist.
140	V	K	Opplæringen kan både foregå i kundens lokaler, digital opplæring via web, eller en kombinasjon av dette. Beskriv hvordan dette løses.
141	V	B	Opplæringen skal gjennomføres på en måte som ivaretar kundens behov for ordinær drift.
142	V	B	Leverandør skal ha en kontaktperson tilgjengelig for systemansvarlige i en gitt periode i etterkant av opplæring for spørsmål om tjenesten.
143	V	B	Leverandør skal til enhver tid tilby oppdaterte brukerveiledninger/eLæring som en del av løsningen. Opplæringen skal være på et slikt nivå at kursdeltakere skal beherske Tjenesten etter endt opplæring

144	V	B	Opplæringsmateriale skal gjøres tilgjengelig for systemansvarlige før opplæring. Opplæringsmateriale og opplæring skal være på norsk.
145	V	B	Leverandør må kunne gi opplæring av superbrukere og være lett tilgjengelig for brukerstøtte for superbrukere eks chat- og telefonhjelp, i innføringsfasen.
146	V	K	Hvis opsjon utløses skal leverandør tilby opplæring av de de nødvendig ansatte. Opplæringen kan både foregå remote eller onsite. Beskriv hvordan dette løses.

Avtalens punkt 2.3.1 Om Forvaltning

Nr.	A/V/Ø	B/K	Krav
147	V	B	Leverandøren skal på forespørsel, innen 30 dager, kunne fremvise relevante dokumenter fra sitt interne styringssystem for informasjonssikkerhet og ledelsens gjennomgang, slik som eksempelvis SOA, omfangsdokument, revisjonsrapporter.
148	V	B	Sikkerhetslogger skal gjøres tilgjengelig for kunden, uten ugrunnet opphold, på forespørsel knyttet til hendelser eller ved begrunnet mistanke om hendelser.
149	V	B	Leverandør skal på forespørsel og innen 30 dager, gi kunden tilgang til følgende: Revisjonsrapporter vurdering av tilgangsstyringen til systemer og komponenter. Hvilke prosedyrer og rutiner de har for varsling.
150	V	K	Det skal utarbeides en eskaleringsmatrise for saker som må eskaleres. Beskriv roller som deltar ved eskalering. Beskriv også hvordan leverandøren ser for seg hvordan disse rollene treffer IKT Agder sin organisasjon. Herunder også kontaktpersoner for hendelser og avvik iht. GDPR, samt Digitalsikkerhetsloven med NIS1 og NIS2. Eskaleringsmatrisen skal beskrives i forvaltningsdokumentet.
151	V	K	Leverandøren skal beskrive geografisk lokalisering av datasenter og driftspersonale. Beskriv herunder om det er gjort vurderinger ift. landrisiko jf. NSM sin veiledning: " https://nsm.no/regelverk-og-hjelp/rad-og-anbefalinger/anbefaling-om-landvurdering-ved-tjenesteutsetting/ "
152	V	B	Kunden skal som del av denne avtalen ha rett til vederlagsfritt å ta i bruk alle nye versjoner av løsningen som leverandør lanserer i avtalens varighet. Alle kostnader med installasjon, patching og versjon- og hoved versjons oppgraderinger skal være inkludert i avtalens varighet.
153	V	B	Leverandør må varsle i god tid og minst 6 måneder ved større endringer før leverandøren iverksetter endringer som kan påvirke omliggende integrasjoner.
154	V	B	Leverandør skal vederlagsfritt påta seg ansvar for å rette alle følgefeil ved oppgradering uten ugrunnet opphold, og senest innenfor responstidene spesifisert i bilag 5

155	V	B	Leverandør skal som del av sin prissatte ytelse oppdatere systemet slik at det støtter de til enhver tid gjeldende lov- og avtaleverk/forskrifter/standards/regler/regulativ/satser innenfor det enkelte fagområde knyttet til blant annet: -Behandlingsregler -Rapportering -Sikkerhet -Arkivering -Sporbarhet
156	V	K	Beskriv leverandørs tilbud om brukerforum, konferanser og videreopplæring. samt en kort beskrivelse av faste arrangementer og aktiviteter.
157	V	K	Leverandøren skal ha en <u>kundekontakt mot forvaltningsansvarlig hos IKT Agder og en teknisk ansvarlig mot systemansvarlige hos kunden</u> . Beskriv hvordan dette samarbeidet vil fungere og vis til prosedyrer og rutiner.
158	V	B	Leverandør skal utarbeide informasjon knyttet til endringer som sendes til kunden for kvalitetssikring. Kunden vil selv ha ansvaret for utsending av informasjon til berørte brukere i henhold til kundens etablerte rutiner.
159	V	K	Leverandør skal stille et Service Management System tilgjengelig for kunden, hvor kunden skal ha tilgang til å melde inn saker, se status på innmeldte saker og få tilgang til rapporter for leverandørs håndtering av saker iht. avtalt tjenestenivå er type sak og prioritet. Beskriv løsningen og mulighetene i verktøyet.
160	V	K	Leverandøren skal yte bistand til Kunden dersom Kunden ønsker å avslutte avtalen. Leverandøren skal legge til rette for at Kundens data blir overført til Kunden eller til tredjepart utpekt av Kunden. Beskriv hvilken bistand som ytes i forbindelse med avslutning av avtalen og hvilke aktiviteter med ansvarsmatrise for de ulike aktivitetene dersom Kunden ønsker å flytte løsningen. Beskriv hvilke forutsetninger som legges til grunn for slik bistand og hvilke begrensninger som gjelder. Alle data skal være på et maskinlesbart format.
161	V	K	Beskriv hvordan leverandør jobber med release management, versjonering, utviklingsmetodikk og dokumentasjon av skyleveransen og integrasjoner.
162	V	K	IKT Agder samarbeidet vil være en aktiv partner i forhold til videreutvikling og brukermedvirkning. Gjennom forvaltningsansvarlig ønsker samarbeidet å få tilbud om å være med på å videreutvikle og også pilotere. Beskriv hvordan dette gjøres i dag med andre kunder.
163	V	B	Leverandøren leverer følgende dokumentasjon etter kontraktsignering: - API dokumentasjon, inkludert informasjonsmodell med datasettbeskrivelser
164	V	B	Det skal minimum gjennomføres følgende møter med relevant personell fra leverandør og kunden: Årlig strategisk samarbeidsmøte (business review) hvor ledelsen fra begge organisasjoner skal fysisk delta. Leverandøren skal holde møtet i kundens lokaler. Kvartalsvis operasjonelle samarbeidsmøter (driftsmøter) hvor nøkkelpersoner fra begge organisasjoner skal delta. Møtene holdes fortrinnsvis på Teams. Leverandør inviterer. Månedlige merkantile møter mellom forvaltningsansvarlig hos IKTA

			og kundeansvarlige hos leverandør. Møtene holdes fortrinnsvis på Teams. Leverandør inviterer.
--	--	--	---

Avtalens punkt 2.3.2 Forvaltningsdokumentet

Nr.	A/V/Ø	B/K	Krav
165	V	K	Leverandøren skal utarbeide og vedlikeholde et Forvaltningsdokument med oversikt over alle Skytjenester som Leverandøren skal forvalte og med oversikt over Leverandørens Ytelser knyttet til Skytjenestene. Dokumentet skal minimum inneholde kravene spesifisert i «2.3.1 Om forvaltning». Dokumentet skal minimum oppdateres årlig og ved endringer. Utkast av Forvaltningsdokumentet skal legges ved som et vedlegg til Bilag 2.

Avtalens punkt 2.3.4 Rammeverk for økonomioppfølging av Skytjenester

Nr.	A/V/Ø	B/K	Krav
166	V	K	Beskriv rutinen for hvordan økning/reduksjon av prisen på tjenesten reguleres.
167	V	K	IKT Agder ønsker systemer utviklet og lisensiert på en slik måte at det er forberedt på endringer i bruk, innhold, organisering, eierskap og infrastruktur. Beskriv hvordan dette løses av leverandør.

Avtalens punkt 2.3.5.1 Generelt om overvåking

Nr.	A/V/Ø	B/K	Krav
168	V	K	Overvåkning av infrastruktur og tjenester: Beskriv hvordan leverandøren overvåker og dokumenterer løsningen i forhold til driftsrelaterte hendelser.
169	V	B	Leverandøren skal ha tilstrekkelig sikkerhetsovervåkning av tjenesten og rutiner for varsling ved hendelser.

Avtalens punkt 2.4.5 Leverandørens plikter ved eventuell overgang til ny leverandør

Nr.	A/V/Ø	B/K	Krav
170	V	K	Leverandøren skal ha dokumenterte tiltak som sikrer Kundens tilgang til egne data og nødvendig dokumentasjon dersom Leverandøren går konkurs, opphører med tjenesten eller på annen måte blir ute av stand til å levere i henhold til Avtalen. Tiltakene kan omfatte deponering eller annen egnet løsning. Leverandøren skal beskrive tiltakene og hvordan Kundens data gjøres tilgjengelige i et dokumentert og maskinlesbart format.
171	V	K	Beskriv hvordan data slettes/destrueres etter oppsigelse/avvikling av kontrakt. Beskriv også hvordan kunden får skriftlig tilbakemelding med bekreftelse på at data er slettet/destruert.

172	V	B	Leverandøren skal yte bistand til Kunden dersom Kunden ønsker å avslutte avtalen. Leverandøren skal legge til rette for at Kundens data blir overført til Kunden eller til tredjepart utpekt av Kunden.
173	V	K	Beskriv hvilken bistand som ytes i forbindelse med avslutning av avtalen og hvilke aktiviteter med ansvarsmatrise for de ulike aktivitetene dersom Kunden ønsker å flytte løsningen. Beskriv hvilke forutsetninger som legges til grunn for slik bistand og hvilke begrensninger som gjelder. Alle data skal være på et maskinlesbart format.

Avtalens punkt 4.2.3 Avbestilling av Skytjenesten

Nr.	A/V/Ø	B/K	Krav
174	V	K	Leverandøren skal utarbeide en overordnet plan for avslutning av hele eller deler av ytelsen som beskrives i Bilag 4.

Avtalens punkt 7.2.1 Generelt om informasjonssikkerhet

Nr.	A/V/Ø	B/K	Krav
175	V	B	Leverandøren skal skille kundens tjenester og data fra andre kunder. Det skal også kunne etableres skille mellom ulike organisasjoner (eksempelvis mellom kommuner) hos kunden. Brukere skal ikke kunne se eller søke opp data eller metadata som de ikke har tjenstlig behov for.
176	V	K	Beskriv hvordan leverandøren skiller kundens tjenester og data fra andre kunder, herunder skille mellom ulike organisasjoner (eksempelvis mellom kommuner) hos kunden. Beskriv også hvordan kunden kan forsikre seg om denne separasjonen.
177	V	K	Forklar hvordan innebygd personvern ivaretas i løsningen. (Inntil en halv A4 side). Se https://www.datatilsynet.no/rettigheter-og-plikter/virksomhetenes-plikter/innebygd-personvern/ for informasjon om innebygd personvern.
178	V	K	Leverandør bes beskrive i hvilken grad og eventuelt på hvilken måte statistikk og rapportering kan anonymiseres, eksempelvis dersom dette tas ut på grunnlag av flere organisasjoner.
179	V	B	Leverandør skal ha gjennomført en overordnet (High-level) risikovurdering av den helhetlige løsningen, med vurdering av konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet. Risikovurderingen skal oversendes senest ved kontraktsinngåelse.
180	V	B	Leverandøren skal kunne stille kompetente ressurser til rådighet uten vederlag for risikovurdering av løsningen i Etableringsfasen.
181	V	K	Leverandør bes beskrive om det er gjennomført penetrasjonstest eller andre former sikkerhetstesting på den tilbudte løsningen, samt hvorvidt disse er regelmessige og gjennomføres internt eller av ekstern leverandør. Dersom ekstern, utdyp gjerne hvilke eksterne leverandører som benyttes.

182	V	B	Leverandøren skal ha tilstrekkelig sikkerhetsovervåkning av tjenesten og rutiner for varsling ved hendelser.
183	V	K	Er løsningen og dens kjernefunksjoner dekket av SOC? Hvis ja, hvilken SOC-leverandør?
184	V	B	All aktivitet i løsningen som er utført av brukere, systemansvarlige og administratorer skal som minimum logges med tidspunkt, utført handling og bruker.
185	V	K	Leverandøren skal ha styringssystem for informasjonssikkerhet som er sertifisert iht ISO/IEC 27001, Aktuelt sertifikat, omfangsdokument, SOA og siste eksterne revisjonsrapport skal vedlegges tilbudet.
186	V	K	Beskriv hva som logges, hvor lenge disse lagres og jevnligheten av gjennomgang av logger. IKT Agder har i tråd med Kommune CERT sine anbefalinger en intern policy på at logger skal oppbevares minimum 24 måneder.
187	V	B	Leverandøren skal på forespørsel, innen 30 dager, kunne fremvise dokumentasjon for helhetlig beredskap.
188	A	B	All data skal ha kryptering i overføring, ro og i alle integrasjoner.
189	V	B	Leverandøren skal ha en løpende prosess for å identifisere, vurdere og håndtere sårbarheter i tjenesten.
190	V	B	Leverandør skal varsle kunden i tilfeller der leverandørens andre kunder melder avvik på samme elementer som er i anskaffelsen.
191	V	K	Beskriv om det kan legges på begrensinger i tilgang til tjenesten, eksempelvis om tilgang kan låses til kunders definerte IP-adresser.
192	V	B	Tjenesten skal håndtere ulike personvernerklæringer for hver organisasjon (f. eks kommuner) som tar i bruk egne moduler i løsningen.
193	V	B	Leverandør skal håndtere begrenset behandling iht. GDPR artikkel 18.
194	V	K	Beskriv hvordan kunden kan ta ut den registrerte sine personopplysninger, jf. GDPR artikkel 15.

Avtalens punkt 7.2.3 Krav til Skytjenesten

Nr.	A/V/Ø	B/K	Krav
195	Ø	B	Leverandøren bør tilby et fremtidsrettet dashboard som gir Kunden enkel oversikt over vesentlige driftselementer, herunder oppetid for portaler, komponenter og integrasjoner i tjenesten.
196	A	B	Kunden skal vederlagsfritt ha rett til revisjon, både stedlig og per dokumentasjon av leverandørens virksomhet knyttet til behandling av kundens data.
197	V	K	Beskriv kundens rett til revisjon av leverandørens virksomhet knyttet til behandling av kundens data, og hvordan det legges til rette for gjennomføring av revisjon.

198	V	B	Er det gjennomført en uavhengig ISAE 3402 revisjonsrapport? Merk: Dersom gjennomført skal rapporten kunne deles med kunden uten vederlag i tilbudsokumentet eller senest ved kontraktsinngåelse.
199	A	B	Revisjonsrapporter, som ISAE 3402, skal på forespørsel, innen 30 dager, deles med kunde uten vederlag.
200	V	B	Leverandøren skal stille krav til sine underleverandør(er), herunder med rett og mulighet til å gjennomføre revisjon, tilgang til relevant sikkerhetsdokumentasjon (f.eks. tredjepartsrevisjoner, styringsdokumenter, penetrasjonstester, sårbarhetsskanning, logger og avvik), samt bli varslet av sine underleverandør(er) ved relevante hendelser og endringer. Det vises til Digitalsikkerhetsloven med forskrift.
201	V	B	Leverandøren skal kunne dokumentere hvordan leverandøren sletter data og hvordan leverandøren sikrer at slettede data ikke kommer på avveie eller kan gjenskapes.
202	V	K	Beskriv tiltak og prosedyrer for hvordan data slettes og hvordan det sikres at slettede data ikke kommer på avveie, eller kan gjenskapes. Beskriv også hvordan det sikres at slettede data ikke blir tilgjengelig ved utskifting og fornyelse av infrastruktur.

Avtalens punkt 7.3.2 Databehandleravtale - Skytjenesten

Nr.	A/V/Ø	B/K	Krav
203	V	B	IKT Agders mal for databehandleravtale skal benyttes. Avtalen skal ferdigstilles i samarbeid mellom leverandør og kunde. Malen ligger vedlagt (Bilag 11). Dersom leverandør ønsker å bruke egen databehandleravtale, må denne minimum inneholde elementene kunden har i sitt avtaleforslag, eksempelvis varslings tid.