

Bilag 1 til SSA-Sky – Skyavtalen – versjon 2021

System for egeninnføring

Innhold:

Bilag 1: Kundens behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon	2
Avtalens punkt 1.1.1 Leverandørens Ytelse	2
Avtalens punkt 1.1.2 Skytjenester	9
Avtalens punkt 2.1.4 Utarbeidelse av overordnet Fremdriftsplan for etableringen	10
Avtalens punkt 2.2.2 Innføring	10
Avtalens punkt 2.2.3 Plan for Tilrettelegging og Innføring mv - Etableringsplan	11
Avtalens punkt 2.2.5 Integrasjoner	12
Avtalens punkt 2.2.6 Datakonvertering	15
Avtalens punkt 2.2.8 Opplæring	16
Avtalens punkt 2.3.1 Om Forvaltning	16
Avtalens punkt 2.3.2 Forvaltningsdokumentet	19
Avtalens punkt 2.3.4 Rammeverk for økonomioppfølging av Skytjenester	19
Avtalens punkt 2.3.5.1 Generelt om overvåking	20
Avtalens punkt 2.4.5 Leverandørens plikter ved eventuell overgang til ny leverandør	20
Avtalens punkt 4.2.3 Avbestilling av Skytjenesten	20
Avtalens punkt 7.2.1 Generelt om informasjonssikkerhet	21
Avtalens punkt 7.2.3 Krav til Skytjenesten	24
Avtalens punkt 7.3.2 Databehandleravtale - Skytjenesten	24

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. Leverandør skal demonstrere funksjonaliteten i testmiljø med realistiske data når dette etterspørres med beskriv/visualiser.

Avtalens punkt 1.1.1 Leverandørens Ytelse

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
Brukervennlighetstest			
1	V	K	Tilbyderen skal beskrive tjenesten relatert til brukerhistoriene (ref. 02.1 Vedlegg 2 brukerhistorier) og demohistoriene (ref. 02.1 Vedlegg 1 demohistorier). Brukerhistoriene skal registreres og tilgjengeliggjøres i et testmiljø med relevante data hvor kunden kan gjennomføre brukervennlighetstest som en del av evalueringen.
2	V	K	Interessentene som er nevnt i brukerhistoriene (ref. 02.1 Vedlegg 2 brukerhistorier) skal være registrert som brukere i testmiljøet. Kunden skal kunne logge seg inn som hver av disse brukerne (de ulike rollene).
3	V	K	Tilbyderen skal lage video og brukermanual av tjenesten relatert til demohistorier (ref. 02.1 Vedlegg 1 demohistorier) og brukerhistoriene (ref. 02.1 Vedlegg 2 brukerhistorier) og tilgjengeliggjøre et testmiljø når tilbudet er levert.
Funksjonelle - Generelle krav			
4	V	K	Beskriv/visualiser hvordan leverandøren ser for seg å kunne bidra til å oppfylle målbildet. (ref. 01.3 - Målbeskrivelse.) Maks 2 A4-sider.
5	V	K	Beskriv kort hvordan dere som leverandør ivaretar arkitekturprinsipper vedtatt i Digitaliseringsdirektoratet. Legg spesielt vekt på "Prinsipp 1: Ta utgangspunkt i brukernes behov.» Maks 2 A4 sider. https://www.digdir.no/digital-samhandling/overordnede-arkitekturprinsipper/1065

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
6	A	B	Tjenesten skal tilfredsstillere relevante lovkrav for egeninnføring for offentlig sektor, med tilhørende forskrifter. Tjenesten skal fortløpende utvikles i tråd med gjeldende lovverk, der oppdateringer implementeres innen kort tid, senest fra når ny lov trer i kraft.
7	V	K	Det skal være enkelt å finne brukermanual og hjelpedokumentasjon for bruk av innføringssystemet. Beskriv/visualiser hvordan dette løses.
8	V	K	Tjenesten skal støtte ulike arbeidsflyter for innføring etter gjeldende lovverk. Dette kan eksempelvis være legalpant, mindreårige, husleie, barnehage m.m. Beskriv/visualiser hvordan dette løses.
9	Ø	B	Tjenesten skal ha bokmål og nynorsk språk i alle brukergrensesnitt. All dokumentasjon skal være på norsk.
10	Ø	B	Tjenesten skal ha stavekontroll for bokmål og nynorsk. Det er en fordel om man også har stavekontroll på engelsk.
11	V	K	Tjenesten skal håndtere topp- og bunntekst med kommunevåpen og informasjon om tjenesten. Beskriv hvordan dette løses.
12	Ø	K	Tjenesten skal ha en "Min Side" eller tilsvarende løsning der kunden har tilgang til utestående krav, tidligere purringer, betalinger og sakens status. Beskriv/visualiser hvordan dette løses.
13	V	B	Support, service og vedlikeholdsapparat skal være på norsk. All kommunikasjon skal være på norsk. All dokumentasjon skal være på norsk
14	V	B	Tilbyder skal til enhver tid tilby oppdatert brukerveiledninger, hjelpedokumentasjon og e-læring som en del av Tjenesten, og skal være tilgjengelig gjennom hele kontraktperioden.
15	Ø	K	Tjenesten skal gi kontekststøttet hjelp gjennom for eksempel gode ledetekster, pop-up tekster og definisjon av ord og begreper. Hjelpesfunksjonen skal til enhver tid være i henhold til gjeldende funksjonalitet i Tjenesten. Beskriv og vis eksempler på format, utforming og tilgjengelighet.
16	V	K	Tjenesten skal ha responsivt brukergrensesnitt, slik at tjenesten fungerer i de mest brukte moderne nettlesere og på mobile enheter. Det skal være en app tilgjengelig for mobile enheter som støtter push-varslinger fra tilbudt løsning. Beskriv/visualiser hvordan tjenesten ser ut på ulike flater.
17	V	K	Tjenesten skal minimum oppfylle A- og AA-krav i WCAG 2.1. Beskriv hvordan løsningen oppfyller kravene og hvordan eventuelle avvik håndteres.
18	V	B	Leverandøren skal en oppdatert demoversjon av tjenesten, som er tilgjengelig for kunden fra tilbudsfrist og i hele kontraktperioden

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
19	V	K	Tjenesten skal ha et sett med standard rapporter. Beskriv hvilke standard rapporter som inngår i tjenesten
20	Ø	B	Tjenesten skal kunne ha flere vinduer/faner åpne samtidig.
21	V	K	Tjenesten skal ivareta sikker innlogging/pålogging for ansatte og eksterne. Tjenesten skal også ivareta sikkerhetsnivå 4 for identifisering og autentisering av eksterne. Beskriv hvordan dette løses.
22	V	K	Tilbudt løsning skal støtte at flere brukere kan jobbe i/med samme funksjon uten at endringer som gjøres av andre går tapt når en bruker lagrer sine endringer. Beskriv/visualiser hvordan dette fungerer i tilbudt løsning.
23	V	B	Tjenesten skal støtte motregning mot skatt og mva. på kommunale avgifter og parkeringsbøter.
24	V	K	Tjenesten skal støtte forhåndsvisning av brevliste med sakstype, saksnummer, saldo sak og saldo hovedstol før utsendelse av digitalt/fysisk brev. Dette for at saksbehandler skal kunne gjennomføre en manuell kontroll før elektronisk utsendelse. Beskriv/visualiser hvordan dette løses.
25	V	B	Tjenesten skal støtte lokal printing av fysiske brev vedrørende saker der det er behov.
26	V	K	Renter og gebyrer skal være synlige i innfordringssystemet.. Beskriv hvordan postering av renter og gebyrer håndteres.
27	Ø	B	Det er ønskelig at Tjenesten endrer forsinkelsesrente, inkassosats og rettsgebyr automatisk når dette endres fra statlig hold årlig og halvårlig.
28	Ø	B	Det er ønskelig at Tjenesten oppdaterer endringer i adresse hos Namsfogden og Tingretten når disse endres.
29	V	K	Gnr/bnr må også være synlig i oversikt over alle debitorsaker, f.eks. ved sammenslåing av saker som gjelder for samme eiendom. Beskriv/visualiser hvordan dette løses.
30	V	K	Tjenesten skal ha en struktur for arbeidslister med oversikt over pågående saker. Beskriv/visualiser hvordan dette løses.
31	V	K	Tjenesten må støtte manuell opprettelse av saker som ikke kommer inn via Xledger eller andre integrerte systemer. Beskriv/visualiser hvordan dette løses.
32	V	K	Tjenesten skal tillate å pause arbeidsflyter, eksempelvis i ferien slik at det ikke ligger doble purringer til print etter ferie. Beskriv/visualiser hvordan dette løses.
33	Ø	K	Leverandør skal beskrive om Tjenesten støtter automatisk OCR-filinnlesning og/eller manuell OCR-filinnlesning, der saksbehandler kan få liste over navn/sak/kid. Beskriv/visualiser hvordan dette løses.
34	Ø	K	Det skal være mulig å purre via SMS og epost fra tjenesten. Beskriv/visualiser hvordan dette er løst

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
35	V	K	Beskriv hvordan Tjenesten gjør det enklere for saksbehandler å identifisere, og returnere dobbeltbetaling/overbetaling til økonomisystem.
36	Ø	K	Tjenesten skal støtte eksport av sakslister der fakturanummer må komme frem når saksbehandler eksporterer en saksliste. Beskriv hvordan eksport gjennomføres, og hvilke filformat som benyttes (eks. Excel).
37	V	K	Tjenesten skal støtte automatisk avslutning av purresaker etter at kunde har betalt inn og saken er oppgjort. Automatisk avslutning skjer når beløpet er innenfor maksimal beløpsgrense på påløpte renter som saksbehandler setter. Beskriv/visualiser hvordan dette løses.
38	V	K	Tjenesten skal gi varsel dersom det oppstår feil i innlesing av OCR-betalinger fra bank ved manglende eller feil KID-nummer. Beskriv hvilken informasjon saksbehandler mottar. Vis ved skjermbilde.
39	V	K	Feilmeldinger skal være forståelig for brukere. Beskriv og visualiser hvordan løsningen ivaretar dette kravet.
40	Ø	K	Tjenesten skal ha egentilpasset dashboard for å visualisere eksempelvis åpne saker, tidsfrister, varighet på ulike dokumenter osv. Beskriv og visualiser hvordan dette løses.
41	V	K	Tjenesten skal kunne registrere medhjernelshavere på krav vedrørende kommunale avgifter, eller andre krav som har legalpant.
42	V	K	Tjenesten skal inneholde notisblokk eller lignende funksjonalitet for bruk til interne notater og lignende. Beskriv og visualiser hvordan dette løses.
43	Ø	K	Tjenesten skal gi saksbehandler mulighet til å registrere verge, advokat eller annen fullmaktshaver på en sak, slik at videre kommunikasjon skjer med riktig part. Beskriv/visualiser hvordan dette er løst
44	V	K	Tjenesten skal kunne registrerer og håndterer tapsføring av krav. Beskriv hvordan dette er løst. Beskriv også hvordan tapsføring som er registrert i tilknyttet økonomisystem registreres i innfordringssystemet. Beskriv hvordan saksbehandler kan ta ut rapport på tapsførte krav.
45	Ø	K	Tjenesten må støtte oppfølging av krav ved dødsfall hos kunde. Beskriv hvordan dette er løst.
46	V	K	Tjenesten skal kunne ivareta saker der kunde har betalt ned hovedstol (original faktura), men ikke påløpte renter og gebyrer (fra purring). Beskriv hvordan dette er løst. Beskriv hvordan dette presenteres for saksbehandler når rente- og gebyrbeløp overskrider satt grenseverdi, slik at saksbehandler kan beslutte om dette er en sak vedkommende ønsker å følge opp videre med ny purring.
47	V	K	Tjenesten skal gi saksbehandler mulighet til å legge inn/korrigere informasjon om kunde, som adresse og kontaktinformasjon, dersom informasjonen er mangelfull eller feil. Beskriv hvordan dette er løst
48	V	B	Tjenesten skal kunne beregne renter frem i tid for saker.

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
49	V	B	Tjenesten skal gi mulighet for saksbehandler til å kunne redigere gnr/bnr og beskrivelse av eiendommen (gateadresse) i systemet.
50	V	K	Tjenesten skal kunne gi saksbehandler en fullstendig saksliste med oversikt over alle saker og status i arbeidsflyten. Sakslisten skal kunne sorteres per tjenestetype/kreditor (eks. SFO, barnehage, båtplasser, husleie osv.) Sakslisten må kunne eksporteres (eks. Excel). Beskriv/visualiser hvordan dette løses.
51	V	K	All historikk, oppslag og endringer i personopplysninger skal loggføres.
52	Ø	B	Automatisk duplikatkontroll skal identifisere duplikater i kundeliste basert på fødselsnummer og organisasjonsnummer.
53	V	K	Tjenesten skal kunne ivareta adressesperre ved strengt fortrolig adresse (kode 6) og fortrolig adresse (kode 7). Beskriv/visualiser hvordan dette løses i tjenesten.
54	V	K	Overføringer av nye saker (purringer) og betalingsinformasjon feiler noen ganger i overføringen mellom innfordringssystem og Xledger og andre integrerte systemer. Beskriv de vanligste feilene leverandør opplever i dagens løsning. Beskriv hvordan feilmeldinger/feillister presenteres i løsningen, vis skjermdump som eksempel. Beskriv hvordan leverandør sikrer at alle overføringer som feiler blir varslet til saksbehandler. Beskriv hvordan saker som ikke registreres i innfordringssystemet skrives til en feilliste, evt. om feillisten sendes i retur til Xledger. Typiske feil kan være: * Saker/krav kommer ikke over mellom økonomisystem og innfordringssystem. Årsak kan være manglende tjenestetype, eller at ny tjenestetype er opprettet i økonomisystem, men ikke opprettet i innfordringssystem. * For lang adresse i Xledger gjør at saker ikke kommer over til innfordringssystemet. * Manglende landkoder i innfordringssystemet gjør at saker ikke kommer over til innfordringssystemet.
Maler og standardtekster			
55	V	K	Tjenesten skal levere standardbrev med riktig lovtekst, der leverandør til enhver tid er ansvarlig for at innhold er i henhold til gjeldende lovverk. Fritekst skal kunne tilpasses. Beskriv/visualiser hvordan dette løses, også ved eventuelle lovendringer.
56	V	K	Tjenesten skal støtte at saksbehandler lager/bygger egne brev fra bunnen av, med fritekst. Beskriv/visualiser hvordan dette løses.
Samhandling			
57	V	K	Tjenesten skal støtte elektronisk utsendelse av alle typer dokumentforsendelser til kunder, eksempelvis varsler og purringer. Dette skal skje gjennom KS Fiks SvarUt. Beskriv/visualiser hvordan dette løses.

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
58	A	K	Tjenesten skal støtte elektronisk oversendelse av sak til Namsfogd, samt motta elektronisk svar etter avhold utleggsforretning (ref. ny innkrevningslov). Beskriv/visualiser hvordan dette løses.
59	V	K	Tjenesten skal tydelig vise gnr/bnr., samt eiendommens adresse i saksbehandlingen, ved 4-18 varsler, og ved begjæring til tingretten.
60	Ø	K	Tjenesten skal være koblet mot banktjenester. Beskriv hvordan løsningen fungerer, og om det er begrensninger i hvilke banker systemet knyttes mot.
Dokumentbehandling			
61	Ø	K	Tjenesten skal kunne lese scannede dokumenter som saksbehandler deretter kan knytte opp mot saken. Beskriv hvordan dette er løst.
62	V	K	Det skal kunne fjernes/slettes feil opplysninger/dokumenter. Ved sletting skal årsak dokumenteres (tvungen loggføring). Slettetilgang skal være rollestyrt. Beskriv hvordan dette løses.
63	Ø	B	Tjenesten skal ha systemstøtte for elektronisk signering av avtaler (betalingsavtaler og gjeldsbrev)
64	V	K	Tjenesten skal vise full historikk over hvem som har gjort endringer i saken (brev, beløp, status, pauser), slik at saksbehandler kan dokumentere korrekt saksbehandling ved klage, tilsyn eller innsyn. Beskriv og visualiser.
65	V	K	Tjenesten skal gi saksbehandler mulighet for å endre og oppdatere beløpet i en nedbetalingsplan. Beskriv og visualiser hvordan dette er løst.
66	V	K	Tjenesten skal tillate å importere dokumenter og linke til sak. Beskriv og visualiser hvordan dette løses.
67	V	K	All forsendelse som skal til kunder og instanser (Tingretten, Namsmannen, Politiet m.m.), må til enhver tid følge forskrift om universell utforming. Beskriv/visualiser hvordan løsningen løser dette.
Roller og tilgangsstyring			
68	V	K	Tjenesten skal støtte fordeling av saker mellom flere saksbehandlere. Beskriv hvordan dette er løst.
69	V	K	Tjenesten skal støtte tilgang til saker på tvers av kommuner, eksempelvis dersom man for en periode tar hverandres innfordring eller ved interkommunale samarbeid. Tjenesten skal også støtte automatisk fordeling av saker til saksbehandlere basert på kundens fødselsnummer eller organisasjonsnummer. Beskriv hvordan dette er løst.
70	V	K	Tjenesten skal støtte at to eller flere kommuner har interkommunalt samarbeid. Beskriv og visualiser hvordan dette er løst. En kunde kan eksempelvis ha krav i begge kommunene, men betaler hele beløpet kun til en kommune. Beskriv hvordan tjenesten identifiserer hvilken andel av beløpet som hører til hvilke krav.

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
71	V	K	Tjenesten skal ha mulighet til å definere ulike roller. Beskriv hvilke roller som er definerte i systemet, og hvilke tjenestetilganger rollene har. Beskriv hvordan tilganger tildeles og fjernes fra de forskjellige rollene.
72	V	B	Ansatte skal opprettes som brukere i tilbudt tjeneste ved hjelp av provisjonering fra kundens IAM-løsning og tildeles en standard rolle uten spesielle tilganger.
73	V	B	Ansatte skal autentiseres i løsningen med SSO mot kundens Entra ID.
74	V	B	Brukere av tilbudt tjeneste skal ha mulighet for å inneha ulike roller. De forskjellige rollene skal ha tilganger tilpasset tjenstlige behov for rollen. Brukere skal kunne inneha flere roller samtidig.
75	V	K	Ansatte med flere roller skal enkelt kunne bytte mellom rollene. Det skal tydelig vises hvilken rolle man har i tjenesten til enhver tid. Beskriv/visualiser hvordan dette løses
76	V	B	Superbruker/systemadministrator skal ha mulighet for å endre roller til brukere i tilbudt løsning.
Statistikk, rapportering og søk			
77	V	K	Tjenesten skal støtte fleksibel rapportering, der brukerne selv kan velge hvilke datafelter og filtreringskriterier som skal inngå i rapporten. Rapportene skal ikke være begrenset til kun forhåndsdefinerte standardrapporter. Det skal være mulig å lagre favoritter som kan deles med andre brukere. Beskriv og visualiser hvordan dette løses.
78	V	B	Rapporter som kan eksporteres må kunne eksporteres til excel.
79	V	K	Tjenesten skal kunne generere regnskaps- og avstemmingsrapporter. Beskriv detaljnivået på regnskaps-/avstemmingsrapporter, eksempelvis om informasjon kan splittes mellom hovedstol, renter og gebyr. Beskriv hvilke format rapportene kan eksporteres til.
80	V	K	Tjenesten skal kunne generere oversikter og rapporter som identifiserer hvilke fakturaer som må avsettes til tap i forbindelse med årsavslutning. Beskriv hvordan dette er løst.
81	Ø	K	Tjenesten skal støtte rapportering av statistikk på løsningsgrad av innfordringssaker (Løste saker, betalingsvarsler, purringer, saker til Namsmannen og Tingretten, tapsførte saker osv.). Leverandør skal beskrive dersom annen statistikk kan tas ut. Beskriv og visualiser hvordan dette løses.
82	V	K	Tjenesten skal gi mulighet for at saksbehandler raskt kan søke opp sak ved å søke på eksempelvis saksnummer/kundenr/personinformasjon/fakturanummer i innfordringssystem for å kunne spore hendelsesforløp og hvilken sak det gjelder. Beskriv og visualiser hvordan dette løses.
Arkivering			

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
83	V	K	Tjenesten skal kunne lagre avsluttede saker på en måte som muliggjør oppslag og innsyn i saken i ettertid. Tjenesten må her kunne vise sakens rentesats, hovedstol, renter og gebyrer. Beskriv og visualiser (med skjermbilde) hvordan dette er løst og hvordan saksbehandler gjennomfører søk.
84	V	K	Tjenesten skal oppfylle Arkivverkets visjon om arkivering i sanntid, og ha funksjoner som ikke krever etterarbeid for arkiv. Beskriv hvordan tjenesten oppfyller kravet over.
85	V	K	Tjenesten skal arkivere på en måte som både ivaretar dokumentasjonskravene, opphavet og støtter opp under saksbehandlingen. Beskriv hvordan dette løses
86	V	B	Ved arkivering i tjenesten skal det ikke forekomme duplisering av data.
87	V	K	Tjenesten skal sikre at arkivert informasjons integritet og autentisitet ivaretas. Dokumenter/informasjon skal ikke kunne endres etter ferdigstillelse, det vil si at det er beskyttet mot ikke-autoriserte tilføyelser, slettinger og endringer. Beskriv hvordan dette løses.
88	V	K	Tjenesten skal sikre i nåtid og fremtid (etter kontraktsutløp) at informasjonen blir ivaretatt i den konteksten den ble skapt og skal kunne presenteres på en måte som viser saksbildet/tidslinjen som gjaldt da saken var aktiv. Beskriv hvordan dette løses.

Avtalens punkt 1.1.2 Skytjenester

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
89	V	K	Det finnes flere modeller for SaaS, men Kunden ønsker en SaaS løsning hvor brukerne benytter Kundens standard nettleser. Det ønskes ikke noen lokal installasjon på klienter eller bruk av publisert applikasjon. Beskriv hvordan dette løses
90	V	K	Beskriv hvordan Leverandør leverer Tjenesten til sluttbruker, og eventuelt andre tekniske avhengigheter for å benytte Tjenesten.
91	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.
92	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.
93	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.

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
			Tilganger skal defineres ned til felt- og funksjonsnivå der det er nødvendig. Tilgang til ressurser skal kun gis basert på behov (prinsippet om "least privileged"). Tilgang skal kunne tilbakekalles umiddelbart ved behov.
94	V	B	Tjenesten skal være tilgjengelig for kunden når kunden har behov for tjenesten. Leverandøren skal kunne garantere oppetid og dokumentere historisk oppetid/tilgjengelighet.
95	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.
96	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	Kravbeskrivelse
97	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	Kravbeskrivelse
98	V	K	Beskriv leverandørs prosjektmetodikk for Innføringen og styring av risiko.
99	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
100	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

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
			med ressurspersoner/rollefordeling med CV, samt oppgi back-up ressurser for nøkkelpersoner.
101	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 Godkjenningssprøven. 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
102	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 Godkjenningssprøven starter.
103	V	K	Kunden skal gjennomføre Godkjenningssprøven. · Leverandøren bes gi et forslag til praktisk gjennomføring. · Beskriv hvordan leverandør kan bistå og hvilke rutiner som finnes for å rapportere feil og avvik. · Leverandøren skal ha ressurser tilgjengelig for feilretting under Godkjenningssprøven. · Dersom feil oppdages før Godkjenningssprøven så skal disse rettes fortløpende. Løsningen skal ikke produksjonssettes dersom det er flere feil enn gitt i Bilag 4.
104	V	K	Ved produksjonssetting og de påfølgende dagene skal leverandøren være fullt dedikert og tilgjengelig for tjenestene. Beskriv leverandørens forslag.
105	V	B	Kunden skal ikke betale for eventuelle feil eller rettinger som det er behov for etter konvertering.

Avtalens punkt 2.2.3 Plan for Tilrettelegging og Innføring mv - Etableringsplan

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
106	V	B	Leverandør skal utarbeide en Etableringsplan for prosjektet, inkludert: - tids og aktivitetsplan (fremdriftsplan) - møteplan for Etableringen - utrulling - for pilotkommuner og for de resterende kommunene - opplæring (hva som er inkludert og ikke inkludert i pris) - plan for testing av funksjonalitet - plan for testing av integrasjoner - plan for testing av konvertering

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
			- andre relevante aktiviteter
			Etableringsplanen må beskrive relevante avhengigheter. Dersom Kunden skal legge til rette for integrasjoner så må det tydelig beskrive hva som skal gjøres av Kunden eller andre leverandører til hvilken tid. Leverandør bør bruke Kundens føringer i 02.4 Bilag 4 under dette arbeidet.
			Etableringsplanen skal godkjennes av Kunden i henhold til Avtalens punkt 2.2.3. Detaljer skal leverandøren og Kunden jobbe sammen med etter at Overordnet Fremdriftsplan er godkjent. Det skal leveres et utkast til Etableringsplan i tilbudet.

Avtalens punkt 2.2.5 Integrasjoner

Leverandøren skal ha resultat og fremdriftsansvar for integrasjonene.

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
107	V	K	Tjenesten skal støtte integrasjon med andre saksbehandlingssystemer, slik som f.eks eksterne parkeringsløsninger. Beskriv/visualiser hvordan dette løses og fungerer.
108	V	K	Tjenesten skal støtte integrasjon mot Pilen parkeringsløsning. Tjenesten må minimum kunne ta imot følgende informasjonskategorier fra parkeringssystem: kundens navn (fødselsnr., personnr., adresse, land), tjenestetype, illeggelsesnummer, registreringsnummer bil, beløp, kode (kundenr.) m.m. Beskriv ytterligere relevante informasjonskategorier, og hvordan informasjonsoverføringen løses.
109	V	K	Det skal være integrasjon mellom Xledger og innfordringssystem der ubetalte krav skal overføres fra Xledger til innfordringssystem. Tjenesten må minimum kunne ta imot følgende informasjonskategorier fra Xledger: kundens navn (fødselsnr., personnr., adresse, land), tjenestetype, faktranummer, beløp, gnr/bnr, kode (kundenr.) m.m. Beskriv ytterligere relevante informasjonskategorier, og hvordan informasjonsoverføringen løses. Integrasjon mellom innfordringssystem og Xledger skal skje via Xledgers API løsning. Leverandør bes beskrive hvordan integrasjonen fungerer, beskriv dataflyten teknisk. Utdyp rundt hvilke data, og overføringsmetodikk.
110	V	K	Det skal være integrasjon mellom Xledger og innfordringssystem der informasjon om innbetalinger til faktura sendt fra Xledger må overføres til innfordringssystem. Tjenesten må minimum kunne ta imot følgende informasjonskategorier fra Xledger: kundens navn (fødselsnr., personnr., adresse, land), tjenestetype, fakturanummer, beløp, gnr/bnr, kode (kundenr.) m.m. Beskriv ytterligere relevante informasjonskategorier, og hvordan informasjonsoverføringen løses. Integrasjon mellom innfordringssystem og Xledger skal skje via Xledgers

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
			API løsning. Leverandør bes beskrive hvordan integrasjonen fungerer, beskriv dataflyten teknisk. Utdyp rundt hvilke data, og overføringsmetodikk.
111	V	K	Det skal være integrasjon mellom Xledger og innfordringssystem der informasjon om innbetalinger til purringer mottatt i innfordringssystem må overføres til Xledger. Tjenesten må minimum kunne ta imot følgende informasjonskategorier fra Xledger: kundens navn (fødselsnr., personnr., adresse, land), tjenestetype, faktranummer, beløp, gnr/bnr, kode (kundenr.) m.m. Beskriv ytterligere relevante informasjonskategorier, og hvordan informasjonsoverføringen løses. Integrasjon mellom innfordringssystem og Xledger skal skje via Xledgers API løsning. Leverandør bes beskrive hvordan integrasjonen fungerer, beskriv dataflyten teknisk. Utdyp rundt hvilke data, og overføringsmetodikk.
112	V	K	Tjenesten skal støtte innlesning av OCR-filer. Beskriv hvordan dette fungerer i løsningen.
113	V	K	Leverandør skal levere dataflyt-skjema som beskriver flyt i forbindelse med integrasjoner. Beskriv hvilke data som flyter og hvilke systemer som kommuniserer.
114	V	K	Leverandør skal beskrive oppdateringsfrekvens på data som flyter mellom økonomisystem og innfordringssystem, samt andre integrerte systemer slik som Pilen parkeringssystem.
115	V	B	Tjenesten skal være i stand til å utveksle og dele data og informasjon med andre tjenester gjennom standardiserte, maskinlesbare grensesnitt (API).
116	A	B	Tjenesten må støtte Single Sign On (SSO) fra kundens MS Entra ID.
117	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).
118	V	K	Tjenesten skal håndtere brukere i brukerens livsløp; joiner, mover, leaver (JML).
119	Ø	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.
120	V	K	Beskriv hvilken standard som brukes for dokumentasjon av datasettene i tjenesten.
121	V	K	Leverandør skal tilby oppdaterte data og beskrive hvilken oppdateringsfrekvens som gjelder.

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
122	A	B	Leverandøren skal benytte maskinlesbare og standardiserte formater. Eksempler på maskinlesbare og standardiserte formater er CSV, XML, JSON og RDF-serialiseringer som RDF/XML, JSON-LD og Turtle.
123	A	B	Tjenesten skal ha innebygget sikkerhet for integrasjoner, herunder kryptering og nøkkelhåndtering
124	V	K	Beskriv hvordan innebygget sikkerhet for integrasjoner, herunder kryptering og nøkkelhåndtering løses i tjenesten.
125	V	K	Beskrive hvordan api-nøkler ble oppbevart og rotasjonsrutiner på api-nøkler
126	V	K	Leverandøren bruker offentlige data, felleskomponenter og fellesløsninger der det er mulig og hensiktsmessig. Beskriv hvilke løsninger som støttes.
127	V	K	Tjenesten skal være integrert med Enhetsregisteret (BREG). Brønnøysundsregisteret og Altinn (Altinn Studio) tilbyr standardiserte, maskinlesbare grensesnitt (API-er). Beskriv hvordan integrasjonen settes opp. Beskriv også dersom det er knyttet ekstra kostnader ved denne integrasjonen.
128	V	K	Tjenesten skal være integrert med Folkeregisteret (FREG). Skatteetaten, KS og Altinn (Altinn Studio) tilbyr standardiserte, maskinlesbare grensesnitt (API-er). Beskriv hvordan integrasjonen settes opp.
129	V	K	Tjenesten skal være integrert med Kontakt og reservasjonsregisteret. KS, Digdir og Altinn (Altinn Studio) tilbyr standardiserte, maskinlesbare grensesnitt (API-er). Beskriv hvordan integrasjonen settes opp.
130	V	K	Tjenesten skal være integrert mot KS FIKS meldingformidler (KS SvarInn og SvarUt). KS tilbyr standardiserte, maskinlesbare grensesnitt (API-er). Beskriv hvordan integrasjonen settes opp.
131	Ø	K	Tjenesten skal være integrert mot SMS tjeneste med mindre Tjenesten har en tilsvarende, alternativ funksjonalitet. Kostnaden ved en slik tjeneste skal være dekket av tilbudet. SMS-Tjenesten skal støtte to-veis SMS dialog, det betyr i praksis at man kan sende SMS til saks-innmelder fra saksbildet, og motta svar på linje med svar fra en epost i kommunikasjonsoversikten på saken. Beskriv hvordan integrasjonen settes opp.
132	V	K	Tjenesten skal være integrert med Maskinporten. Digdir og Altinn (Altinn Studio) tilbyr standardiserte, maskinlesbare grensesnitt (API-er). Beskriv hvordan integrasjonen settes opp.
133	Ø	K	Tjenesten skal være integrert med e-signering. Digdir og Altinn (Altinn Studio) tilbyr standardiserte, maskinlesbare grensesnitt (API-er). Beskriv hvordan integrasjonen settes opp.
134	V	K	Tjenesten skal være integrert med ID-Porten. Digdir og Altinn (Altinn Studio) tilbyr standardiserte, maskinlesbare grensesnitt (API-er). Beskriv hvordan integrasjonen settes opp.

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
135	Ø	K	Tjenesten skal være integrert med Altinn Digital Dialog. Altinn (Altinn Studio) tilbyr standardiserte, maskinlesbare grensesnitt (API-er). Beskriv hvordan integrasjonen settes opp.
136	Ø	K	Tjenesten skal være integrert med Altinn Digital post til virksomheter. Altinn (Altinn Studio) tilbyr standardiserte, maskinlesbare grensesnitt (API-er). Beskriv hvordan integrasjonen settes opp.

Avtalens punkt 2.2.6 Datakonvertering

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
137	V	K	Leverandør skal beskrive hvordan åpne saker (med tilhørende dokumenter slik som brev og PDF-er) fra tidligere egeninnfordringsystem ivaretas (Procasso 9 og 10 og Kapitalkontroll), og overføres til nytt system.
138	V	K	Leverandøren skal konvertere alle data fra Procasso 9 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.
139	V	K	Leverandøren skal konvertere data fra Procasso 10 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.
140	V	K	Leverandøren skal kunne konvertere data fra Kapitalkontroll 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.
141	V	K	Ved konvertering skal konfidensialitet og integritet av data ivaretas. Beskriv hvordan dette oppfylles.
142	V	B	For å sikre at den endelige konverteringen foregår som planlagt, uten tap av data, skal leverandør gjøre nødvendige prøvekonverteringer, der konvertering samt integritet i overførte data dokumenteres.
143	V	K	Beskriv hvordan konvertering skal gjennomføres og hvilken erfaring tilbyder har fra andre kommuner ifbm konvertering fra Procasso 9/Procasso 10/Kapitalkontroll.
144	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	Kravbeskrivelse
145	V	B	Leverandør skal ha en kontaktperson tilgjengelig for systemansvarlige i en gitt periode i etterkant av opplæring for spørsmål om tjenesten.
146	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.
147	V	K	Opplæringsplanen skal både ha innledende kurs, men også oppfølgingskurs som settes lengre frem i tid slik at saksbehandlere kan stille spørsmål/få oppfriskning etter å ha brukt systemet over en periode. Dette for å få så god oversikt som mulig over systemets funksjoner. Legg frem forslag til plan.
148	V	B	Tjenesten skal ha norskspråklig opplæring, support og service.
149	V	K	Opplæringen må foregå i flere omganger for å opprettholde daglig drift i en opplæringsfase. Opplæringen bør være på et slikt nivå at kursdeltakere skal beherske løsningen etter endt opplæring. Tilbyder skal legge frem et forslag til opplæringsplan.
150	V	K	Tilbyder skal til enhver tid tilby oppdatert brukermanual og e-læring som en del av løsningen, tilgjengelig gjennom hele kontraktsperioden.
151	Ø	B	Tilbyder skal ta opptak av relevante opplæringssesjoner (når mulig) som er tilgjengelig for kunden gjennom hele kontraktsperioden.
152	V	K	Opplæring skal gjennomføres i opplæringsmiljø, og ikke i produksjonsmiljø for å ivareta personvern.
153	V	K	Opplæringen bør foregå i kundens lokaler, i kundens oppsett eller oppsett identisk til kundens. Beskriv forslag til lokasjon.
154	V	K	Leverandør må kunne gi opplæring av superbrukere og være lett tilgjengelig for brukerstøtte for superbrukere, eks chat- og telefonhjelp, i innføringsfasen.

Avtalens punkt 2.3.1 Om Forvaltning

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
155	V	K	Leverandør skal kunne delta kostnadsfritt med seniorkonsulent i kundens samarbeidsforum som er Tjenestegruppe for Innfordring, inntil en halvtime pr måned. Der vil leverandør få anledning til å treffe alle kommunene som benytter løsningen, vise frem produktnyheter, svare ut

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
			problemstillinger, diskutere endringsønsker og få innblikk i hvordan våre kommuner jobber i løsningene.
156	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.
157	V	B	Sikkerhetslogger skal gjøres tilgjengelig for kunden, uten ugrunnet opphold, på forespørsel knyttet til hendelser eller ved begrunnet mistanke om hendelser.
158	V	B	Leverandør skal på forespørsel, innen 30 dager, gi kunden tilgang til revisjonsrapporter for vurdering av sikkerhetsovervåkingen, vurdering av tilgangsstyringen til systemer og komponenter for leverandørens egne administratorer og hvilke prosedyrer og rutiner de har for varsling.
159	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.
160	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/ "
161	V	B	Løsningen bør ha mulighet for å anonymisere sensitive data som kommer inn gjennom innmelding av saker etc.
162	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 hovedversjonsoppgraderinger skal være inkludert i avtalens varighet.
163	V	B	Leverandør må varsle i god tid og minst 6 måneder ved større endringer før leverandøren iverksetter endringer som kan påvirke omliggende integrasjoner.
164	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
165	V	K	Leverandør bes beskrive hvordan en programoppdatering som release/patch testes opp mot integrasjoner og løsningens funksjonalitet.
166	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

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
			Sikkerhet Arkivering Sporbarhet Dokumentasjon
167	V	K	Beskriv leverandørs tilbud om brukerforum, konferanser og videreopplæring. samt en kort beskrivelse av faste arrangementer og aktiviteter.
168	V	K	Leverandøren skal ha en kundekontakt mot forvaltningsansvarlig hos IKT Agder og en teknisk ansvarlig mot systemansvarlige hos kunden. Beskriv hvordan dette samarbeidet vil fungere og vis til prosedyrer og rutiner.
169	V	K	Leverandør skal beskrive hvordan endringer som treffer kunden informeres om. Eksempel på endringer kan være endring i system, eierstruktur, leverandørorganisasjon, endringer etter sikkerhetshendelser osv.
170	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.
171	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.
172	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.
173	V	B	Leverandøren skal utarbeide en overordnet plan for avslutning av hele eller deler av ytelsen som beskrives i Bilag 4.
174	V	K	Beskriv hvordan leverandør jobber med release management, versjonering, utviklingsmetodikk og dokumentasjon av skyleveransen og integrasjoner.
175	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.

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
176	V	B	Leverandøren leverer følgende dokumentasjon etter kontraktsgenerering: - API dokumentasjon, inkludert informasjonsmodell med datasettbeskrivelser
177	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. Kvartalsvise 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.
178	V	B	Leverandøren skal kunne dokumentere tiltak og prosedyrer for hvordan data slettes i hht. GDPR (med hensyn på tjenstlige behov), og hvordan det sikres at slettede data ikke kommer på avveie, eller kan gjenskapes.
179	V	B	Ny funksjonalitet som lanseres skal inngå i leverandørs ROS.
180	V	B	Leverandøren skal fylle ut Bilag 5 ved levering av tilbudet. Leverandøren skal i Forvaltning forholde seg til Bilag 5.

Avtalens punkt 2.3.2 Forvaltningsdokumentet

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
181	V	B	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	Kravbeskrivelse
182	V	K	Beskriv rutinen for hvordan økning/reduksjon av prisen på tjenesten reguleres.
183	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	Kravbeskrivelse
184	V	K	Overvåkning av infrastruktur og tjenester: Beskriv hvordan leverandøren overvåker og dokumenterer løsningen i forhold til driftsrelaterte hendelser.
185	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	Kravbeskrivelse
186	V	B	Leverandør skal iht. avtalen tilby løsning for deponering av data eller annen løsning som i tilfredsstillende grad sikrer kundens interesser dersom leverandør skulle gå konkurs, eller av andre grunner skulle bli ute av stand til eller slutter å levere sine tjenester iht. til denne avtalen eller en tilhørende vedlikeholdsavtale.
187	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.
188	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.
189	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	Kravbeskrivelse
190	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	Kravbeskrivelse
191	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.
192	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.
193	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.
194	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.
195	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.
196	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.
197	V	B	Leverandøren skal kunne stille kompetente ressurser til rådighet uten vederlag for risikovurdering av løsningen i Etableringsfasen.
198	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.
199	V	B	Leverandøren skal ha tilstrekkelig sikkerhetsovervåkning av tjenesten og rutiner for varsling ved hendelser.
200	V	B	Sikkerhetslogger skal gjøres tilgjengelig for kunden, uten ugrunnet opphold, på forespørsel knyttet til hendelser eller ved begrunnet mistanke om hendelser.
201	V	K	Beskriv om tjenesten og dens kjernefunksjoner er dekket av SOC?

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
			Hvis ja, hvilken SOC leverandør?
202	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.
203	V	B	All aktivitet i løsningen som er utført av brukere, systemansvarlige og administratorer skal som minimum logges med tidspunkt, utført handling og bruker.
204	V	K	Beskriv hva som logges, hvor lenge disse lagres og jevnligheten av gjennomgang av logger. IKT Agder har i tråd med KommuneCERT sine anbefalinger en intern policy på at logger skal oppbevares minimum 24 måneder.
205	V	B	Leverandøren skal på forespørsel, innen 30 dager, kunne fremvise dokumentasjon for helhetlig beredskap.
206	A	B	All data skal ha kryptering i overføring, ro og i alle integrasjoner.
207	V	B	Leverandøren skal ha en løpende prosess for å identifisere, vurdere og håndtere sårbarheter i tjenesten.
208	V	B	Leverandør skal varsle kunden i tilfeller der leverandørens andre kunder melder avvik på samme elementer som er i anskaffelsen.
209	V	K	Beskriv om det kan legges på begrensinger i tilgang til tjenesten, eksempelvis om tilgang kan låses til kunders definerte IP-adresser.
210	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.
211	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.
212	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 varslingstid.
213	V	B	Tjenesten skal håndtere ulike personvernerklæringer for hver organisasjon (f. eks kommuner) som tar i bruk egne moduler i løsningen.
214	V	B	Leverandør skal håndtere begrenset behandling i h h t GDPR artikkel 18. Beskriv
215	V	K	Leverandøren skal beskrive geografisk lokalisering av datasenter og driftspersonale. Beskriv herunder om det er gjort vurderinger ift.

Nr.	A/V/Ø	B/K	Kravbeskrivelse
			landrisiko jf. NSM sin veiledning: " https://nsm.no/regelverk-og-hjelp/rad-og-anbefalinger/anbefaling-om-landvurdering-ved-tjenesteutsetting/ "
216	V	B	Løsningen skal ha mulighet for å anonymisere sensitive data som kommer inn gjennom innmelding av saker etc.
217	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	Kravbeskrivelse
218	Ø	B	Leverandøren bør tilby et dashboard med vesentlige driftselementer for kunden, det man enkelt kan se oppetid for portaler, samt ulike komponenter og integrasjoner i tjenesten.
219	A	B	Kunden skal vederlagsfritt ha rett til revisjon, både stedlig og per dokumentasjon av leverandørens virksomhet knyttet til behandling av kundens data.
220	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.
221	V	B	Er det gjennomført en uavhengig ISAE 3402 revisjonsrapport? Merk: Dersom gjennomført skal rapporten kunne deles med kunden i tilbudsokumentet eller senest ved kontraktsinngåelse.
222	A	B	Revisjonsrapporter, som ISAE 3402, skal på forespørsel, innen 30 dager, deles med kunde uten vederlag.
223	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.
224	V	B	Leverandøren skal kunne dokumentere hvordan leverandøren sletter data og hvordan leverandøren sikrer at slettede data ikke kommer på avveie eller kan gjenskapes.
225	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	Kravbeskrivelse
226	V	B	IKT Agders mal for databehandleravtale bør 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 varslingsstid.