SSA-L bilag 1B

Følgende begreper er brukt i kravspesifikasjonen:		
Kravkode:		**Beskrivelse:**
M "Minimumskrav"	M krav er krav som Leverandørens løsning må tilfredsstille.	M-krav må som hovedregel oppfylles for at tilbudet ikke skal avvises. Tilbyder bes godta kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert».Oppdragsgiver kan for enkelte M-krav be om beskrivelse/dokumentasjon for å kunne verifisere at kravet er oppfylt. De krav dette gjelder fremgår av kravtabellene. Har Leverandøren forbehold/ forutsetninger til M-krav, vil Kunden ut fra beskrivelse av forbehold/forutsetning vurdere om kravet er oppfylt eller ikke. **Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å avvise tilbud som inneholder avvik som nevnt i FOA § 24-8 (2). Det bemerkes imidlertid at ingen krav er absolutte. Oppdragsgiver kan derfor velge å akseptere tilbud som inneholder avvik, dersom disse ikke er vesentlige. Tilbud med vesentlige avvik fra kravspesifikasjonen vil bli avvist, jf. FOA § 24-8 (1).**
E "Evalueringskrav"	E - Evalueringskrav	Kunden vil evaluere leverandørens besvarelse av evalueringskravene (E-kravene) opp mot de fastsatte tildelingskriteriene, jf. konkurransegrunnlaget. Evalueringskravene poengsettes på en skala fra 0 til 10, der 10 er beste oppnåelige score. Samlet poengsum for evalueringskravene vil utgjøre leverandørens totale uttelling under tildelingskriteriet «Kvalitet og brukervennlighet»

Digitalt verktøy for renholdsplanlegging

Nr	Beskrivelse av krav	Kravkode M, M+,E	Vekting	Dokumentasjonskrav (jf. bilag 1)	Leverandørens besvarelse
	Overordnede forutsetninger				
A1	**Språk** Systemet skal ha norsk språk og norsk brukermanual	M		Leverandør bes godta kravet	
A2	**Kalkyle**: Systemet må ha et kalkulasjonsverktøy som viser renholdskostnadene.	M		Leverandør bes godta kravet	
A3	**Ferdig programvare** Funksjonaliteten som kreves i kravspesifikasjon skal være ferdig utviklet, testet, og klar til bruk ved tilbudsfrist. Tilbud som inkluderer utvikling av etterspurt funksjonalitet i kravspesifikasjonen i etterkant av tilbudsfrist, vil kunn avvises.	M		Leverandør bes godta kravet	
A4	**Ubegrenset antall brukere** Det tilbudte systemet skal ikke ha noen begrensninger på antall brukere	M		Leverandør bes godta kravet	
A5	**Web og app-basert løsning** Systemet skal være web og app-basert og kunne brukes på PC, nettbrett/smarttelefon. Renholderen må kunne registere utført arbeid uten internettforbindelse.	M		Leverandør bes godta kravet	
A6	**Nettlesere** Systemet må til enhver tid støtte siste versjoner av anerkjente nettlesere. (Chrome, Edge, Firefox, Safari etc	M		Leverandør bes godta kravet	
A7	**Rapporter** Systemet skal ha funksjonalitet for å kunne generere rapporter.Det må kunne tas ut rapporter på status, akivitet, tidsbruk, avvik, kvalitetskontrolle i word, excel etc.	M		Leverandør bes godta kravet	
A8	**Avvikshåndtering** Systemet skal inkludere funksjonalitet for avvikshåndtering, som tillater alle brukere i løsningen å registrere avvik og type avvik som knyttes til fasiliteten. Eksempelvis eiendom, bygg, etasje, rom.	M		Leverandøren bes godta kravet	
A9	**SLA** Leverandør bes legge ved standard SLA, inkl. responstid og kompensasjoner. Support og hjelpefunksjon skal være tilgjengelig alle hverdager, og helst minimum 6 timer pr. da	M		Leverandøren bes godta kravet	
A10	**Brukeradministrasjon** Systemet må inneholde funksjonalitet for at oppdragsgiver selv skal kunne opprette, redigere og slette brukere i løsningen. Tilgangskontroll skal inkludere rollestyring, slik at administratorer kan begrense og administrere innsyn i systeme	M		Leverandøren bes godta kravet	
A11	**Fravær og ferie:** Systemet må kunne gi en god oversikt over ferie, fravær og vikarer	M		Leverandøren bes godta kravet	
A12	**Stillingstørrelse og årsverk:** Systemet må gi god oversikt over stillingstørrelser, årsverk og bemanningsbehov.	M		Leverandøren bes godta kravet	
A13	**Tilleggsregistrering** Systemet må kunne registrere uplanlagte renholdsoppgaver	M		Leverandøren bes godta kravet	
A14	**Etableringsplan** Leverandør bes legge ved forslag til etableringsplan, inkludert opplæring. Denne skal blant annet inneholder migrering av data fra tidligere system. Planen skal spesifisere oppdragivers ressursbruk i etableringen.	M		Leverandøren bes godta kravet	
A15	**Søkefunksjon** Systemet bør være enkelt å søke i for å finne informasjon om renholdsplaner, bemanning, tegninger av eksisterende bygg. Beskriv systemets søkefunksjon.	M		Leverandøren bes godta kravet	
A16	**Renholdsplaner:** Systemet må håndtere flere løpende renholdsplaner som daglig, periodisk, sesong og prioriterte planer.	M		Leverandøren bes godta kravet	
A17	**Arkiv:** Løsningen skal ha et åpent API som gjør det mulig å etablere en integrasjon med en av Tromsø kommunes frittstående arkivkjerne (Public 360 eller Documaster pr.d.d) for automatisk arkivering av dokumenter og metadata). Kunden skal selv kunne bestemme mapping av integrasjon mot frittstående arkivkjerne. Det vil si hvilken dokumentasjon som arkiveres, en eventuell skjermigsparagraf, når den skal arkiveres og metadata tilknyttet disse.	M		Leverandøren bes godta kravet	

Digitalt verktøy for renholdsplanlegging

Nr	Beskrivelse av krav	Kravkode E	Dokumentasjonskrav (jf. bilag 1)	Leverandørens besvarelse
	Generelt / Overordnet			
E1	**Renholdsplaner: Vis hvordan man lager daglige og periodisker renholdsplaner i systemet.**	E	Tromsø kommune ber om at leverandør beskriver hvordan kravet løses. Besvarelsen skal i tillegg inneholde video som viser hvordan kravet løses i systemet.	
E2	**Bemanningsoversikt og behov: Vis hvordan man enkelt får oversikt over bemanningbehovet i systemet.**	E	Tromsø kommune ber om at leverandør beskriver hvordan kravet løses. Besvarelsen skal i tillegg inneholde video som viser hvordan kravet løses i systemet.	
E3	**Opplæring: Vis hvordan opplæringen er for ledere og renholdere i oppstartsperioden, og hvordan nye ansatte / brukere får opplæring i avtaleperioden?**	E	Tromsø kommune ber om at leverandør beskriver hvordan kravet løses.	
E4	**Simulere endringer i frekvens og kalyle : Vis hvordan endringer i renholdsfrekvens og effekten av bruk av roboter kan simuleres uten at driften påvirkes**	E	Tromsø kommune ber om at leverandør beskriver hvordan kravet løses. Besvarelsen skal i tillegg inneholde video som viser hvordan kravet løses i systemet.	
E5	**Registering av tidsbruk: Hvordan kan sanntidsdata som utført tid på oppgavene registeres og vises i systemet?**	E	Tromsø kommune ber om at leverandør beskriver hvordan kravet løses. Besvarelsen skal i tillegg inneholde video som viser hvordan kravet løses i	
E6	**Kvalitetskontroller: Vis hvordan Insta 800 kvalitetskontroller gjennomføres? Hvordan utføres enklere stikkprøve kontroller?**	E	Tromsø kommune ber om at leverandør beskriver hvordan kravet løses. Besvarelsen skal i tillegg inneholde video som viser hvordan kravet løses i systemet.	
E7	**Kalkyle: Vis hvordan den er oppbygd og hvordan man enkelt kan hente ut renholdskostnadene på rom, deler av bygg, hele bygg, soner og totalt for alle bygg?**	E	Tromsø kommune ber om at leverandør beskriver hvordan kravet løses. Besvarelsen skal i tillegg inneholde video som viser hvordan kravet løses i systemet.	

Digitalt verktøy for renholdsplanlegging

Nr	Beskrivelse av krav	Kravkode M+	Dokumentasjonskrav (jf. bilag 1)	Leverandørens besvarelse
3				
M1	**EU-taksonomikrav til datasentre** **Hovedformål** Hovedformålet med kravet er å sikre at de datasentre som brukes til å levere tjenesten følger beste praksis for å redusere sin totale klima- og miljøpåvirkning i et livssyklusperspektiv6. **Kravformulering** Datasentrene som benyttes for å levere tjenesten skal operere i henhold til EU-taksonomiens til enhver tid gjeldende rammeverk for bærekraftig datasentre. Kravet gjelder innen ett år fra signering av kontrakt, og ut kontraktsperioden. **Dokumentasjon** Leverandør skal godta kravet ved innlevering av tilbud. Leverandør skal etter ett år ved forespørsel fremlegge gyldig dokument fra en uavhengig tredjepart som bekrefter at kravet er oppfylt for de datasentrene som benyttes for å levere tjenesten, i henhold til EU-taksonomiens rammeverk for datasentre.	**M**	Leverandøren bes godta kravet og kvittere ut med "lest og akseptert"	

Digitalt verktøy for renholdsplanlegging

Nr	Beskrivelse av krav	Utfyllende kommenater til oppdragiver og leverandører	Kravkode M, M+,E	Dokumentasjonskrav (jf. bilag 1)	Leverandørens besvarelse
	Personvern				
PV1	**Innebygd personvern** Løsningen skal være designet etter prinsippene om innebygget personvern og personvern som standardinnstilling. Jfr. https://www.datatilsynet.no/Regelverk/EUs-personvernforordning	Innebygd personvern betyr at løsningen skal ta hensyn til personvern i alle deler av utviklingen av programvaren/applikasjonen. En leverandør av en teknologisk tjeneste er typisk databehandler for sine kunder. Kunden er da behandlingsansvarlig og har ansvaret for å sørge for at løsningen oppfyller kravet til innebygd personvern. En av leverandørens oppgaver er å sette oss (kunden) i stand til å oppfylle sine forpliktelser. Ved anskaffelser skal vi kontrollere at leverandøren har ivaretatt dette ved å ha nødvendige standardinnstillinger i løsningen: •Bare samler inn personopplysninger som er nødvendig for formålet •At personopplysninger automatisk slettes når de ikke lengre er nødvendig å oppbevare •Har hensiktsmessig tilgangsstyring - den enkelte bruker skal bare kunne se nødvendige opplysninger •Kryptering der dette er nødvendig •Logg som viser nødvendig aktivitet •Sikrer god og brukervennlig informasjon om personvern til våre innbyggere •Dersom samtykke er nødvendig for behandling skal dette fremgå tydelig	**M**	Utdyp hvordan løsningen er utviklet for å overholde kravene til innebygget personvern og personvern som standardinnstilling.	
PV2	**Ivareta personvernrettigheter** Formålet med personvernrettighetene er at de som opplysningene gjelder skal ha medbestemmelse over og kontroll med hvordan kommunen behandler deres personopplysninger.	For å sikre at de registrerte har medbestemmelse over og kontroll med hvordan kommunen behandler deres personopplysninger, har den enkelte på visse vilkår disse rettighetene, for eksempel: - rett til informasjon om behandlingsansvarlig, formålet med behandlingen av personopplysninger og eventuelle andre mottakere av personopplysningene - rett til innsyn - rett til retting/korrigering - rett til sletting - rett til begrensning av behandling - rett til dataportabilitet - rett til å protestere	**M**	Utdyp hvordan løsningen ivaretar grunnleggende personvernrettigheter.	
PV3	**Overføring av personopplysninger til land utenfor EØS**	Oppdragsgiver vil vurdere dokumentasjonen og forbeholder seg retten til å avvise leverandører som ikke kan dokumentere; •at overføringen skjer i tråd med reglene i kapittel 5 av personvernforordningen •at personopplysninger nytter tilsvarende beskyttelsesnivå som i EØS. Noen land utenfor EØS er forhåndsgodkjent av EU-kommisjonen, og da er dette uproblematisk. Men dersom overføringen baserer seg på annet grunnlag, må det gjøres vurderinger vedrørende hvorvidt dette er lovlig. Det vanligste rettslige grunnlaget er EUs standardkontrakt (Scc). Vi gjør oppmerksom på at overføring ikke bare gjelder hvor server er plassert i land utenfor EØS, men også gjelder sporadisk/midlertidig tilgang feks i forbindelse med support fra tredjeland, morselskap i tredjeland. Dernest ber vi om at det eventuelt vises til overføringsgrunnlag dersom det er aktuelt.	**M**	Leverandøren skal levere dokumentasjon som bekrefter at overføring av personopplysninger til områder uten adekvansbeslutning skjer i tråd med kapitel V av personvernforordningen (GDPR) og nytter tilsvarende beskyttelsesnivå som i EØS	
PV4	**Databehandleravtale** Det må inngås databehandleravtale mellom behandleransvarlig Tromsø kommune og databehandler (leverandøren). Tromsø kommune bruker DFØ's Databehandleravtale (2020). Partene skal signere Databehandleravtalen. Bilag til databehandleravtalen skal fylles ut av Leverandør og Oppdragsgiver i samarbeid.	Noen ganger er det vanskelig å avgjøre om det foreligger et databehandleroppdrag, og hvem som eventuelt er behandlingsansvarlig og databehandler i dette oppdraget. Det er en forutsetning at leverandøren faktisk skal behandle personopplysninger, og at formålet med avtalen helt eller delvis går ut på å behandle personopplysninger. Det skal inngås en databehandleravtale dersom du må svare "ja" på et av disse spørsmålene: •Skal leverandøren drifte et av våre systemer? (for eksempel bruk av vaktselskap til å drifte og administrere kameraovervåkning) •Bruker vi en leverandørs skytjeneste for å lagre personopplysninger? •Har leverandør fjerntilgang til dine systemer der tjenesten består i å drive support for dine ansatte gjennom systemene. •Gjelder anskaffelsen kjøp av et fagsystem? •Plattform for deling av informasjon? •System for søknad og saksbehandling? •Gjelder anskaffelsen velferdsteknologi?	**M**	Leverandøren må godta at DFØs Databehandleravtale (2020) med bilag skal brukes. Bekreft Ja/Nei	

Digitalt verktøy for renholdsplanlegging

Nr	Beskrivelse av krav	Kravkode M, E	Dokumentasjonkrav (jf. bilag 1)	Leverandørens besvarelse
IS1	**Sikkerhetsoppdateringer** Trusselbildet endrer seg kontinuerlig. Leverandør må arbeide kontinuerlig for å få oversikt over trusselbildet, samt arbeide aktivt for å begrense sårbarheter.	M	Beskriv hvordan dere arbeider proaktivt for å begrense sårbarheter. Beskriv hvilke rutiner og tiltak som gjøres for å identifisere, vurdere og prioritere sårbarheter.	
IS2	**Endring og avlytting av data under overføring** Data som overføres via nettverk kan tappes/avlyttes og endres dersom de ikke sikres. Dette gjelder både data som overføres til og fra tjenesten, internt i tjenesten og data som utveksles med andre tjenester f.eks. ved bruk av API. Leverandør må ha sikringstiltak som beskytter data under overføring, herunder beskyttelse av nettverk og bruk av kryptering.	M	Beskriv hvordan data under overføring beskyttes, herunder beskyttelse av nettverk og bruk av kryptering.	
IS3	**Datasenterets fysiske sikkerhet** Uvedkommende kan få tilgang til data, gjøre endringer på systemer og urettmessig fjerne utstyr dersom datasentre ikke er fysisk sikret. Leverandør må ha fysiske sikringstiltak i sine datasentre slik at uvedkommende ikke får tilgang til data, systemer og utstyr.	M	Beskriv hvilke fysiske sikringstiltak som benyttes i de datasenter som brukes for å levere tjenesten, slik at uvedkommende ikke får tilgang til data, systemer og utstyr.	
IS5	**Separasjon mellom kunder** En kunde kan påvirke en annen kundes tjeneste/data dersom det ikke er tilfredsstillende skille mellom disse. Leverandør må skille oppdragsgivers tjenester/data fra andre kunder.	M	Beskriv hvordan oppdragsgivers data/tjenester skilles fra andre kunders data/tjenester, både logisk og fysisk.	
IS6	**Sletting av data** Data som slettes kan komme på avveie eller gjenskapes dersom leverandør ikke sletter kundens data på en forsvarlig måte. Dette gjelder også dersom leverandøren bytter ut sitt utstyr og flytter kundens data over til nytt utstyr. Leverandøren må slette data på forsvarlig måte når utstyr byttes og data flyttes over til nytt utstyr. Leverandøren må også sikre at kundens data ikke blir tilgjengelig på det gamle utstyret.	M	Beskriv hvordan data slettes og sikrer at slettede data ikke kan bli tilgjengelig for andre eller kan gjenskapes. Beskriv også hvordan slettede data ikke blir tilgjengelig for andre ved utskifting og fornyelse av infrastruktur.	
IS7	**Robusthet** Tjenesten kan bli utilgjengelig dersom den ikke er tilstrekkelig robust for å kunne stå imot ondsinnede angrep, tekniske feil, etc. Leverandøren må ha tiltak/prosedyrer som kan sikre en robust tjeneste.	M	Beskriv hvilke tiltak/prosedyrer som er etablert for å sikre en robust tjeneste.	
IS8	**Sporbarhet** Logger er sentrale for å forebygge og avdekke sikkerhetsbrudd i informasjonssystemene. Løsningen skal som minimum ha logger for å: • kunne avdekke både autorisert og uautorisert tilgang • avdekke forsøk på uautorisert tilgang Løsningen må ivareta integriteten til loggene. De må sikres mot endring/sletting. Løsningen må gi mulighet for at kunden får tilgang til logger.	M	Beskriv hvordan løsningen avdekker både uautorisert og autorisert tilgang, samt forsøk på uautorisert tilgang. Beskriv hvordan logger sikres mot endring/sletting. Beskriv hvordan kunden får tilgang til logger.	
IS9	**Identifisering av brukere - Autentisering** Identifisering av brukere (autentisering) må gjenspeile hvilket sikkerhetsbehov en har til informasjonen som skal beskyttes.	M	Beskriv hvordan kundens brukere autentiseres.	
IS10	**Styring av tilganger - Autorisasjon** Brukere må ha tilgang til rett informasjon ut fra tjenstlig behov. Løsningen må sikre at brukere ikke får for vide rettigheter til systemet.	M	Beskriv hvordan løsningen gir støtte for rollebasert tilgangsstyring.	
IS11	**Sikkerhetsbrudd / Varsling** Alle tjenester er utsatt for mulige sikkerhetsbrudd. Det må eksistere system for overvåkning av tjenesten og rutiner for varsling.	M	Beskriv prosesser, overvåkningsrutiner, etc. som er til hjelp for å avdekke sikkerbrudd i løsningen.	
IS12	**Leverandør og underleverandørs tilgang til data.** Leverandør må ha sikkerhetsrutiner for hvordan de får tilgang til kundens data, når det er behov for det.	M	Beskriv hvordan informasjonssikkerheten blir ivaretatt når det er behov for tilgang til kundens data. Dette gjelder også for eventuelle underleverandørers tilgang.	