**Bakgrunn**

Fjellinjens eksisterende avtale for IT-driftstjenester utløper 1. november 2027. For å sikre kontinuitet i tjenesteleveransen og tilstrekkelig tid til planlegging, gjennomføring og eventuell overgang til ny leverandør, gjennomføres anskaffelsen i god tid før avtaleutløp.

Fjellinjen har behov for en stabil, sikker og fremtidsrettet IT-leveranse som understøtter virksomhetskritiske arbeidsprosesser, effektiv samhandling og en sikker digital arbeidshverdag for virksomhetens brukere. Leveransen skal støtte Fjellinjens løpende drift og videre utvikling, og samtidig legge til rette for effektiv forvaltning av IT-miljøet, god brukeropplevelse og hensiktsmessig utnyttelse av teknologi.

Anskaffelsen skal derfor legge til rette for å videreføre nødvendige tjenester, samtidig som det vurderes hvordan leveransen kan moderniseres, forenkles og forbedres i tråd med Fjellinjens behov.

Det er videre viktig for Fjellinjen å sikre et godt samspill mellom drift, brukerstøtte, applikasjoner, sikkerhet og forvaltning, og å inngå avtale med en leverandør som kan være en langsiktig samarbeidspartner. Leverandøren skal ikke bare sikre forutsigbar og robust drift, men også bidra med rådgivning, teknologisk videreutvikling, teknologisk fleksibilitet og kontinuerlig forbedring i avtaleperioden.

**Beskrivelse av oppdraget**

Fjellinjen er et selskap på ca. 30 ansatte, skal anskaffe helhetlige IT-driftstjenester for virksomhetens digitale arbeidsflate og underliggende IT-miljø. Anskaffelsen omfatter en samlet leveranse fra én hovedleverandør med ansvar for drift, overvåking, brukerstøtte og løpende forvaltning.

Med digital arbeidsflate menes tjenester og løsninger som gir brukerne sikker og stabil tilgang til arbeidsverktøy, data, samhandlingsløsninger, identitets- og tilgangsstyring, klientmiljø og tilhørende brukerrettede tjenester, uavhengig av hvor brukeren arbeider. Leveransen skal understøtte en standardisert, sikker og brukervennlig arbeidshverdag, med vekt på tilgjengelighet, ytelse, sikkerhet og effektiv support.

Leveransen vil blant annet omfatte drift og brukerstøtte, infrastrukturdrift med overvåking og hendelseshåndtering, sikkerhetsdrift, backup- og gjenopprettingstjenester, skyforvaltning, plattformdrift og kapasitetsstyring, samt applikasjonsdrift, integrasjoner og teknisk forvaltning. Det vil også være behov for tilhørende rådgivning og bistand til mindre utviklings- og forbedringstiltak i avtaleperioden.

Fjellinjen ønsker en fleksibel og skalerbar leveransemodell som gir forutsigbar drift, tydelig ansvarsdeling og gode muligheter for videreutvikling. Leverandøren skal kunne bidra til bedre utnyttelse av tilgjengelig teknologi, styrket sikkerhet, økt grad av

automatisering og andre relevante forbedringer som støtter virksomhetens behov og mål.

Endelig omfang og struktur på leveransen vil fremgå av konkurransedokumentene.