Bilag 2 Leverandørens løsningsspesifikasjon   
  
*Dette bilaget skal fylles ut av Leverandøren.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Krav nr.** | **Beskrivelse av krav** | **Klassifi- sering** | **Kommentar** |
| 1 | **Overordnet om leveranse**  Leverandøren skal levere:   * Drift * Feilretting * Oppdatering/Oppgradering * Utvikling * Allerede eksisterende integrasjoner (AD, CRIStin og FS) * Nødvendig vedlikehold   Punktene over omfatter koder, maler, filer og dokumenter i allerede utviklet løsning. | A |  |
| 2 | **Drift, hosting, oppetid og sikkerhet**  Vi ønsker en skybasert tjeneste som driftes eksternt hos Leverandør. Leverandør har ansvar for drift, hosting, oppetid, vedlikehold, sikkerhet og oppdateringer. Oppetid skal være satt til 99,7% eller bedre.   Beskriv hvilke prosedyrer/tiltak dere har for å sikre nettsidens oppetid i normal drift og ved brudd og eventuelle forhåndstiltak for å forhindre uønskede hendelser og nedetid. Beskrivelsen skal inkludere kompensasjon/sanksjonsmuligheter for nedetid. Med nedetid menes den tiden tjenesten har vært utilgjengelig for Kunde. Stikkord: infrastruktur og driftsorganisering, prosedyrer, plan for og gjennomføring av vedlikehold og oppdatering. | A |  |
| 3 | **Responstid/ytelse**  Responstid ved bruk av CMS og besøk på nettsiden bør ikke være mer enn 1 sek.  Beskriv både responstid og muligheten for skalering av ytelse.  Stikkord: cache/mellomlagring og lastetid. | A |  |
| 4 | **Stabilitet og tjenestekvalitet**  Teknisk driftsmiljø hos leverandøren skal være stabilt.  Driftsorganisasjonen skal holde høy kvalitet i tjenesteleveransen. Det bør finnes sertifisering som ISO9001 eller annet gjennomført kvalitetssikringsmetodikk.  Beskriv stabilitet, tjenestekvalitet og eventuelle sertifiseringer. | A |  |
| 5 | **Brukerstøtte, feilretting og tjenestenivå**  Leverandør skal tilby et effektivt og godt tilgjengelig supportapparat med norskspråklige kundebehandlere og riktig kompetanse. (Se bilag 1 og 5). Brukerstøtte/helpdesk/support må minst være tilgjengelig i innenfor ordinær arbeidstid, tidsrommet kl. 08:00 til 15:30. | A |  |
| 6 | **Informasjonssikkerhet**  Informasjonssikkerhet og personvern skal være ivaretatt.  Driftsorganisasjonen bør være ISO27001 sertifisert eller ha tilsvarende sertifisering.  Ref. Personopplysningsloven med forordning (POLF/GDPR).  Beskriv hvordan informasjonssikkerhet og personvern ivaretas. | A |  |
| 8 | **Kvalitetssikring før implementering** Leverandøren skal kvalitetssikre og teste alle endringer, oppgraderinger og versjoner før implementering/utrulling. Alle endringer skal være i tråd med gjeldende krav til sikkerhet, personvern og universell utforming. Oppdragsgiver skal varsles før endringer iverksettes. | A |  |
| 8 | **Supportsystem** Det er ønskelig at leverandør benytter et supportsystem for innmelding og oppfølging av saker, slik at både kunde og leverandør kan følge med på saksgangen på de ulike henvendelsene. | B |  |

**Leverandørens svar på Oppdragsgivers krav til tjenestenivå (iht. Bilag 5 til SSA-V)**

Leverandørens frister og måleparametere bør tilfredsstille krav i henhold til Oppdragsgivers tabell for tjenestenivå. Definisjonene skal sammenfalle med begrep og innhold i Oppdragsgivers tabell.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Alvorlighetsnivå | | Responstid | Retting av feil |
| A. Kritisk feil |  | |  |
| B. Alvorlig feil |  | |  |
| C. Mindre alvorlig feil |  | |  |

**Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter**

|  |  |
| --- | --- |
| **Leverandør** | |
| Navn: |  |
| Stilling: |  |
| Telefon: |  |
| E-post: |  |