

Bilag 1 Kravspesifikasjon

Statlig fellesavtale om kjøp og leie av:

Multifunksjonsmaskiner, printere og skannere med
tilhørende tjenester



Innhold

1 Generell beskrivelse	1
1.3 Oppdragsgivere og bestillere	2
2 Anskaffelsens formål og omfang.....	3
2.1 Anskaffelsens formål	3
2.3 Hovedleveranser	3
2.4 Tilleggstjenester	3
2.5 Deltilbud.....	3
3 Forklaring til kravtabeller	4
4 Kravtabell.....	1
4.1 Generelle krav	1
4.2 Felles krav for alle tilbudte maskiner.....	1
4.3 Krav til liten gulvmodell multifunksjonsmaskin	2
4.4 Krav til mellomstor gulvmodell multifunksjonsmaskin	3
4.5 Krav til stor gulvmodell multifunksjonsmaskin	3
4.6 Krav til printer.....	4
4.7 Krav til skanner.....	4
4.8 Krav til sikkerprint løsning og sentralt styringssystem.....	4
4.10 Krav til opplæring og administrasjon.....	7
4.11 Krav til tekniske konfigurasjoner.....	8
4.12 Krav til sikkerhet, informasjonssikkerhet og personvern	8
4.13 Krav til miljø	9
4.14 Krav til leieforhold	10
4.15 Krav til tilleggstjenester	10
Evalueringskrav, jf. konkurransebestemmelser punkt 7	12
4.16 Funksjonalitet	12
4.17 Sikkerhet	13

4.18 Tilpasning i leieforhold	13
-------------------------------------	----

1 Generell beskrivelse

1.1 Statens innkjøpssenter – Avtaleeier

Statens innkjøpssenter ble opprettet 1. januar 2016 og er, siden 1. september 2020, en avdeling i Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ). Statens innkjøpssenter fikk ved kongelig resolusjon 3. september 2021 fornyet fullmakt til å inngå og forvalte felles innkjøpsavtaler som er obligatoriske for sivile virksomheter i statsforvaltningen.

Statens innkjøpssenter gjennomfører konkurransene på vegne av de statlige forvaltningsorganene i Bilag 11: *Oppdragsgivere omfattet av denne avtalen*, heretter kalt oppdragsgiverne. Statens innkjøpssenter er avtaleeier og har ansvar for strategisk avtaleforvaltning. Den enkelte oppdragsgiver med bestillende enheter vil ha det operative ansvaret for rammeavtalen gjennom bestilling og oppfølging av leveransene.

Avtalen gjelder anskaffelse av multifunksjonsmaskiner, skannere og printere med tilhørende tjenester og Statens innkjøpssenter inviterer herved til konkurranse for denne avtalen.

For mer informasjon, se vår [nettside](#).

1.2 Definisjoner

Begrep	Definisjon
Avtaleeier	Statens innkjøpssenter, Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ), gjennomfører anskaffelsen og administrerer avtalen på vegne av virksomheter i statlig forvaltning.
Oppdragsgivere	Virksomheter i statlig forvaltning, jf. Bilag 11: <i>Oppdragsgivere omfattet av denne avtalen</i> , Den enkelte virksomhet som er tilknyttet avtalen og som foretar avrop på avtalen direkte mot leverandør.
Bestillende enheter	Oppdragsgivernes underliggende avdelinger/enheter som har rettigheter til å bestille via Fellesavtalen
Fellesavtalen	Statlig fellesavtale om kjøp og leie av multifunksjonsmaskiner, printere og skannere med tilhørende tjenester – Standardkontrakt med tilhørende bilag
Forretningsadresser	Adresse/-er der Oppdragsgiver har sine ansatte registrert i Brønnøysundregistrene
Leveringssted	Den fysiske lokasjonen der Oppdragsgiver skal få levert produktene omfattet av Fellesavtalen (nærmere angitt adresse, etasje og rom der produktet skal leveres.) *)
Leie	Med leie menes det at oppdragsgiver betaler en månedlig avgift for å kunne disponere en gitt maskin. Oppdragsgiver beslutter selv hvorvidt det er behov for å <u>kun</u> disponere maskinen, eller å inkludere en eller flere tilknyttede tjenester herunder, service- og vedlikeholdsavtale, drift, andre integrasjoner med mer. Ved leieforholdets utløp er leverandør eier av maskinen, og bærer risikoen for maskinens restverdi.
Multifunksjonsmaskin (MFP)	Med multifunksjonsmaskin menes en digital flerbruksmaskin som har bl.a. følgende funksjoner: utskrift, skanning og kopiering. Maskinen må kunne installeres i et nettverk.
Alle tilbudte maskiner	Alle hovedkategorier, unntatt rekvisita.

*) For enkelte oppdragsgivere kan noen leveringssteder være mobilt, for eksempel et anleggsområde for Statens Vegvesen.

1.3 Oppdragsgivere og bestillere

Oversikt over oppdragsgivere tilknyttet denne konkurransen fremgår av Bilag 11: *Oppdragsgivere omfattet av denne avtalen*. Bilaget omfatter i tillegg oversikt over når den enkelte oppdragsgiver forventes å tiltre Fellesavtalen. Oversikt over oppdragsgivere er komplett, men for enkelte mangler det tidspunkt for tiltredelse.

Som det fremgår av det nevnte bilaget, er oppdragsgiverne ulikt organisert geografisk. Noen oppdragsgivere er spredd, med forretningsadresser i flere ulike kommuner, mens andre kun har en enkelt forretningsadresse. Det må påregnes at oppdragsgiver har et betydelig høyere antall leveringssteder enn angitte forretningsadresser. Grunnen til dette er at oppdragsgiverne har ulik intern organisering og logistikk.

Strukturelle og/eller organisatoriske endringer knyttet til de enkelte oppdragsgiverne kan forekomme i kontraktperioden, eksempelvis omorganisering i stat ved opprettelse, eller nedleggelse av virksomheter. Det vil kunne forekomme endringer i forretningsadresser og leveringssteder i løpet av avtaleperioden, som følge av strukturelle og/eller organisatoriske endringer, flytting av lokasjoner knyttet til de enkelte oppdragsgiverne og opprettelse av nye leveringssteder, samt behov for nye leveringssteder.

Dersom det gjennomføres en omorganisering av statlige virksomheter, har ny(e) juridisk(e) enhet(er) rett til å tre inn i fellesavtalen på likelydende vilkår. Det vil være opp til ny(e) juridisk(e) enhet(er) om de ønsker å tre inn i Fellesavtalen. Eventuell oppdeling av oppdragsgiver skal varsles i forkant, men krever ikke samtykke fra Leverandør.

De ansatte hos oppdragsgiverne er fordelt over hele landet som vist i figur 1 nedenfor.



Figur 1: Kart som viser geografisk spredning av Oppdragsgivernes ansatte. Se Bilag 11: Oppdragsgivere omfattet av denne avtalen.

2 Anskaffelsens formål og omfang

2.1 Anskaffelsens formål

Formålet med anskaffelsen er å dekke det statlige behovet for multifunksjonsmaskiner (MFP) printere og skannere med tilhørende tjenester. I tillegg til dette skal avtalen inkludere service- og vedlikeholdsavtale, driftsavtale, rekvisita og tilhørende tjenester og løsninger.

Fellesavtalen skal sikre at staten har et enkelt og enhetlig system for print, skann og kopi med en tidsriktig og miljøvennlig maskinpark. Det forventes høy grad av brukervennlighet og tilgjengelighet for at brukerne av avtalen skal kunne gjennomføre sine arbeidsoppgaver på en kostnadseffektiv måte.

2.2 Anskaffelsens omfang

Multifunksjonsmaskiner, printere og skannere med tilhørende tjenester er knyttet til brukernes behov for;

- multifunksjonsmaskiner inkludert programvare i ulike størrelser og kapasiteter
- printere
- skannere
- tilhørende tjenester, herunder service- og vedlikeholdsavtale, driftsavtale, sikkerhet, support og opplæring
- sky-baserte- og on-premise løsninger
- tekniske løsninger, herunder sikkerprint løsning, sentralt styringssystem, integrasjoner mot teknisk infrastruktur
- rekvisita

Listen er ikke uttømmende.

Den årlige kontraktsverdien for multifunksjonsmaskiner, printere og skannere med tilhørende tjenester estimeres til et sted mellom 150-190 MNOK ekskl. mva. inklusive opsjoner, når alle avrop under Fellesavtalen er iverksatt. Det gjøres oppmerksom på at estimatet ikke er forpliktende for avtaleeier og oppdragsgivere. Maksimal årlig verdi er 350 MNOK ekskl. mva.

2.3 Hovedleveranser

Det skal inngås fellesavtale for kjøp og leie av multifunksjonsmaskiner, printere og skannere med tilhørende tjenester. I tillegg til dette skal avtalen inkludere en serviceavtale- og vedlikeholdsavtale, driftsavtale, rekvisita og tilhørende tjenester og løsninger.

2.4 Tilleggstjenester

Tilleggstjenester vil ikke være en del av hverken pris eller kvalitetsevalueringen, men leverandør er allikevel forpliktet til å levere disse tjenestene mot et tillegg i pris. Alle tilleggstjenester beskrevet i Bilag 1: *Kravspesifikasjon*, punkt krav 4.15 skal prises separat i Bilag 3B: *Prisskjema*, fane Tilleggstjenester.

2.5 Deltilbud

Det er ikke adgang til å gi tilbud på deler av Fellesavtalens omfang.

3 Forklaring til kravtabeller og besvarelse

Kravspesifikasjonen har to typer krav; krav (punkt 4.1 til 4.15) og evalueringskrav (punkt 4.16 til 4.18)

Alle krav og evalueringskrav skal besvares i Bilag 2 - *Leverandørens besvarelse*.

Krav skal tilbyder svare ja eller nei på, og disse vil ikke bli evaluert i tilknytning til tildelingskriteriene. Ethvert avvik fra kravene vil ikke automatisk medføre avvisning. Dersom tilbyder har ett eller flere avvik fra kravene vil de bli gjenstand for en konkret vurdering opp mot avvisningsreglene i anskaffelsesregelverket. Dersom ett eller flere avvik enkeltvis eller samlet anses som vesentlige, vil det medføre avvisning. Se for øvrig Konkurransebestemmelser punkt 3.12.

Evalueringskrav inneholder krav som skal beskrives, og som vil bli evaluert i henhold til tildelingskriteriene. For en nærmere beskrivelse av tildelingskriteriene, og evalueringen av disse, se Konkurransebestemmelser punkt 7.

Dersom leverandøren benytter underleverandører, skal det fremkomme tydelig hvilken del av leveransen som leveres av henholdsvis leverandøren og dennes navngitte underleverandører. Hvem som utfører, vil ikke bli vektlagt.

4 Kravtabell

4.1 Generelle krav

Nr.	Beskrivelse
4.1.1	Leverandør skal, ved behov, bistå med behovsanalyser, slik at den best egnede maskinen blir valgt til bruksformålet.
4.1.2	Alle nye tilbudte modeller som introduseres på avtalen skal som minimum være i henhold til krav og spesifikasjoner angitt i dette dokumentet.
4.1.3	Alle tilbudte maskiner skal være konfigurert for bruk i Norge.
4.1.4	Leverandør skal tilby kjøp eller leie etter oppdragsgivers bestilling.
4.1.5	Alle tilbudte maskiner skal leveres med pre-definerte innstillinger og tilbehøret ferdig montert fra leverandøren i henhold til bestilling fra oppdragsgiver.
4.1.6	Leverandøren skal levere følgende hovedkategorier på avtalen: • Liten multifunksjonsmaskin • Middels multifunksjonsmaskin • Stor multifunksjonsmaskin • Printer • Skanner • Rekvisita Alle maskiner i disse hovedkategoriene er å anse som standardmodeller.

4.2 Felles krav for alle tilbudte maskiner

Nr.	Beskrivelse
4.2.1	Alle tilbudte maskiner skal oppfylle krav til EMC (Electromagnetic compatibility, 2014/30/EU) som følger av lov/forskrift.
4.2.2	Alle tilbudte maskiner skal være CE-merket.
4.2.3	Alle tilbudte maskiner skal leveres med TPM 2.0 (Trusted Platform Module versjon 2.0).
4.2.4	Alle tilbudte maskiner skal støtte både IPv4 og IPv6.
4.2.5	Alle tilbudte maskiner skal kunne tilkobles USB port for utskrift og skanning.
4.2.6	Alle tilbudte maskiner skal ha støtte for 10/100/1000 Mbit hastighet på maskinens nettverkstilkobling.
4.2.7	Alle tilbudte maskiner skal ha støtte for dokumenttyper som PDF, JPEG, kompakt-PDF, Office Open XML, OCR og PDF A/1-b for utskrift og skanning.
4.2.8	Alle tilbudte maskiner skal utrustes med universell utforming, etter oppdragsgivers behov. Dette avtales nærmere mellom partene.
4.2.9	Alle multifunksjonsmaskiner og printere skal ha støtte for minimum PostScript og PCL 5 og 6
4.2.10	Alle tilbudte multifunksjonsmaskiner og printere skal ha single-pass automatisk dokumentmater.
4.2.11	Alle tilbudte multifunksjonsmaskiner og printere skal ha manuell arkmater.

4.2.12	Sort/hvitt utskrift skal kunne settes opp som standard, slik at fargeutskrift aktivt må velges av bruker.
4.2.13	Alle tilbudte multifunksjonsmaskiner skal ha et betjeningspanel med tastatur som gir oppdragsgiver muligheten til å betjene dens funksjoner.
4.2.14	Betjeningspanelet skal gi bruker muligheten til å se og kontrollere utskriftsjobber i kø på maskinen.
4.2.15	Alle tilbudte multifunksjonsmaskiner skal kunne konfigureres mot eksisterende adressebok for å søke opp kontakter.
4.2.16	Alle tilbudte multifunksjonsmaskiner skal ha egne telleverk for sort/hvitt og farge.
4.2.17	Alle tilbudte løsninger skal kunne leveres som sky-basert og on-premise, avhengig av oppdragsgivers behov. Oppdragsgiver vil selv spesifisere dette i den enkelte avropskontrakt.
4.2.18	Leverandøren skal tilby en løsning hvor det kan gjøres utskrift fra mobile enheter, som mobiltelefon og nettbrett, ved hjelp av trådløst nettverk eller mobilapplikasjoner.

4.3 Krav til liten gulvmodell multifunksjonsmaskin

Nr.	Beskrivelse
4.3.1	Tilbudt maskin skal minimum støtte A4 papirformat.
4.3.2	Tilbudt maskin skal ha muligheten til fargeutskrift.
4.3.3	Tilbudt maskin skal som minimum ha utskriftshastighet på 30 sider per minutt (ppm).
4.3.4	Tilbudt maskin skal ha støtte for to-sidig utskrift.
4.3.5	Tilbudt maskin skal som minimum ha 250 ark i et lukket papirmagasin.
4.3.6	Tilbudt maskin skal som minimum ha ett ekstra papirmagasin med 500 ark.
4.3.7	Tilbudt maskin skal som minimum ha utskriftsoppløsning på 600 x 600 prikker per tomme (ppt).
4.3.8	Tilbudt maskin skal ha muligheten for tilkobling mot sikkerprint løsning.
4.3.9	Tilbudt maskin skal som minimum ha minne på 1 GB RAM.
4.3.10	Tilbudt maskin skal ha støtte for zoom ved kopiering (forstørre/forminske)
4.3.11	Tilbudt maskin skal ha støtte for to-sidig kopiering.
4.3.12	Tilbudt maskin skal som minimum ha kopieringsoppløsning på 600 x 600 prikker per tomme (ppt).
4.3.13	Tilbudt maskin skal som minimum ha kopieringshastighet på 30 sider per minutt (ppm).
4.3.14	Tilbudt maskin skal ha støtte for to-sidig skanning.
4.3.15	Tilbudt maskin skal som minimum ha skanningsoppløsning på 600 x 600 prikker per tomme (ppt).
4.3.16	Tilbudt maskin skal som minimum ha skanningshastighet 30 ark per minutt (ppm).

4.4 Krav til mellomstor gulvmodell multifunksjonsmaskin

Nr.	Beskrivelse
4.4.1	Tilbudt maskin skal som minimum støtte opp til A3 papirformat.
4.4.2	Tilbudt maskin skal ha muligheten til fargeutskrift.
4.4.3	Tilbudt maskin skal som minimum ha utskriftshastighet på 50 sider per minutt (ppm).
4.4.4	Tilbudt maskin skal ha støtte for to-sidig utskrift.
4.4.5	Tilbudt maskin skal som minimum ha 1000 ark i et lukket papirmagasin.
4.4.6	Tilbudt maskin skal som minimum ha ett ekstra papirmagasin med 1000 ark (500 A4 ark og 500 A3 ark).
4.4.7	Tilbudt maskin skal som minimum ha utskriftsoppløsning på 600 x 600 prikker per tomme (ppt).
4.4.8	Tilbudt maskin skal ha muligheten for tilkobling mot sikkerprint løsning.
4.4.9	Tilbudt maskin skal som minimum ha minne på 2 GB RAM.
4.4.10	Tilbudt maskin skal ha støtte for zoom ved kopiering (forstørre/forminske)
4.4.11	Tilbudt maskin skal ha støtte for to-sidig kopiering.
4.4.12	Tilbudt maskin skal som minimum ha kopieringsoppløsning på 600 x 600 prikker per tomme (ppt).
4.4.13	Tilbudt maskin skal som minimum ha kopieringshastighet på 50 sider per minutt (ppm).
4.4.14	Tilbudt maskin skal ha støtte for to-sidig skanning.
4.4.15	Tilbudt maskin skal som minimum ha skanningsoppløsning på 600 x 600 prikker per tomme (ppt).
4.4.16	Tilbudt maskin skal som minimum ha skanningshastighet 50 ark per minutt (ppm).

4.5 Krav til stor gulvmodell multifunksjonsmaskin

Nr.	Beskrivelse
4.5.1	Tilbudt maskin skal som minimum støtte opp til A3 papirformat.
4.5.2	Tilbudt maskin skal ha muligheten til fargeutskrift.
4.5.3	Tilbudt maskin skal som minimum ha utskriftshastighet på 70 sider per minutt (ppm).
4.5.4	Tilbudt maskin skal ha støtte for to-sidig utskrift.
4.5.5	Tilbudt maskin skal som minimum ha 2000 ark i et lukket papirmagasin.
4.5.6	Tilbudt maskin skal som minimum ha ett ekstra papirmagasin med 1000 ark (500 A4 ark og 500 A3 ark).
4.5.7	Tilbudt maskin skal som minimum ha utskriftsoppløsning på 600 x 600 prikker per tomme (ppt).
4.5.8	Tilbudt maskin skal ha muligheten for tilkobling mot sikkerprint løsning.
4.5.9	Tilbudt maskin skal som minimum ha minne på 5 GB RAM.
4.5.10	Tilbudt maskin skal ha støtte for zoom ved kopiering (forstørre/forminske)
4.5.11	Tilbudt maskin skal støtte to-sidig kopiering.
4.5.12	Tilbudt maskin skal som minimum ha kopieringsoppløsning på 600 x 600 prikker per tomme (ppt).

4.5.13	Tilbudt maskin skal som minimum ha kopieringshastighet på 70 sider per minutt (ppm).
4.5.14	Tilbudt maskin skal ha støtte for to-sidig skanning.
4.5.15	Tilbudt maskin skal som minimum ha skanningsoppløsning på 600 x 600 prikker per tomme (ppt).
4.5.16	Tilbudt maskin skal som minimum ha skanningshastighet 70 ark per minutt (ppm).

4.6 Krav til printer

Nr.	Beskrivelse
4.6.1	Tilbudt maskin skal som minimum støtte A4 papirformat.
4.6.2	Tilbudt maskin skal ha muligheten til fargeutskrift.
4.6.3	Tilbudt maskin skal som minimum ha utskriftshastighet på 35 sider per minutt (ppm).
4.6.4	Tilbudt maskin skal ha støtte for to-sidig utskrift.
4.6.5	Tilbudt maskin skal som minimum ha et lukket papirmagasin på 500 ark.
4.6.6	Tilbudt maskin skal som minimum ha 1 ekstra papirmagasin med 500 ark.
4.6.7	Tilbudt maskin skal som minimum ha utskriftsoppløsning på 600 x 600 prikker per tomme (ppt).
4.6.8	Tilbudt maskin skal ha muligheten for å tilkoble en sikkerprint løsning.
4.6.9	Tilbudt maskin skal som minimum ha 1 GB RAM minne.

4.7 Krav til skanner

Nr.	Beskrivelse
4.7.1	Tilbudt maskin skal som minimum støtte A4 papirformat.
4.7.2	Tilbudt maskin skal som minimum ha skanningshastighet på minimum 25 sider per minutt (ppm).
4.7.3	Tilbudt maskin skal ha støtte for to-sidig skanning.
4.7.4	Tilbudt maskin skal som minimum ha kopieringsoppløsning på 600 x 600 prikker per tomme (ppt).
4.7.5	Tilbudt maskin skal ha muligheten for å tilkoble en sikkerprint løsning.
4.7.6	Tilbudt maskin skal som minimum ha 1 GB RAM minne.

4.8 Krav til sikkerprint løsning og sentralt styringssystem

Nr.	Beskrivelse
4.8.1	Leverandøren skal tilby en sikkerprint løsning som er leverandør/produsent uavhengig.
4.8.2	Sikkerprint løsningen skal kreve at brukere autentiserer seg før de kan få tilgang til utskriftsjobben.
4.8.3	Sikkerprint løsningen skal sikre at data som ligger i kø for utskrift skal kunne slettes basert på oppdragsgivers ønsker om tidspunkt/intervall.
4.8.4	Sikkerprint løsningen skal gi mulighet for å begrense tilgang til maskinen basert på tid, plassering eller brukergruppe.

4.8.5	Sikkerprint løsningen skal ha ende-til-ende kryptering og kryptering av data i utskriftsprosessen.
4.8.6	Leverandøren skal tilby et sentralt styringssystem som er leverandør/producent uavhengig.
4.8.7	Systemet skal kreve at administratorer autentiserer seg før de kan ta i bruk systemet.
4.8.8	Tilgang til systemet skal kunne styres ved integrasjon mot Active Directory.
4.8.9	Systemet må gi støtte for logging av all aktivitet lokalt på maskinen inn til det sentrale styringssystemet.
4.8.10	Løsningene må kunne kjøres på virtuelle plattformer eksempelvis, VMware/HyperV og ha støtte for en "fail-over" løsning både internt mellom servere og "eksternt" mellom datasentre.
4.8.11	Løsningene må kunne fungere uten internettilgang.
4.8.12	Dersom programvare knyttet til løsningene kommuniserer mot internett, må det kunne kontrolleres hvilke data som sendes og uten at dette er direkte mot internett.
4.8.13	Software knyttet til løsningene skal få løpende oppdateringer og sikkerhetspatcher i hele avtaleperioden.
4.8.14	Sentralt styringssystem må kunne kontrollere og styre hvilke funksjoner (inkludert lokale brukere) som er tilgjengelige på programvare og firmware på skriver.

4.9 Krav til garanti, service- og vedlikehold og drift

Nr.	Beskrivelse
4.9.1	Leverandøren skal tilby service- og vedlikeholdsavtale for alle tilbudte maskiner og løsninger.
4.9.2	Leverandøren skal tilby en standard service- og vedlikeholdsavtale for alle tilbudte maskiner. Service- og vedlikeholdsavtalen skal inkludere: • fysisk utrykning ved on-site servicebesøk/reparasjoner • bytte av slitte deler eller ødelagte deler (inkludert trommel) • nødvendige reparasjoner av maskinen for å ha den i operativ drift • dokumentasjon og rapportering av alle utførte arbeid og vedlikehold • reise- og arbeidstid for teknikker • dokumentasjon og rapportering av alle utførte arbeid og vedlikehold Hver enkelt oppdragsgiver kan imidlertid justere innholdet av avtalen i henhold til sitt behov for tilleggstjenester beskrevet i krav 4.15.4 nedenfor. Dette avtales nærmere mellom partene.
4.9.3	Service- og vedlikeholdsavtalen skal følge en «klikk-pris», jf. Bilag 3B Prisskjema.
4.9.4	Ved leie skal service- og vedlikeholdsavtalen og driftsavtalen minimum følge leieperiodens varighet.
4.9.5	Ved kjøp skal det tilbys en service- og vedlikeholdsavtale på minimum 4 år.
4.9.6	Leverandøren skal tilby en standard driftsavtale for alle tilbudte maskiner og løsninger. Driftsavtalen skal inkludere:

	• ansvar for drift og vedlikehold av skyløsninger med definerte daglige oppgaver • ansvar for drift og vedlikehold av on-premise løsninger med definerte daglige oppgaver • installering, oppdatering og vedlikehold av programvare • feilsøking og reparasjoner • nødvendige konfigurasjoner herunder, sikkerhet og funksjonalitet. • overvåkning av toner status og feilkoder • automatisk bestilling av toner og service i henhold til status og feilkoder • bytte av toner og annet relevant forbruksmateriell • førstelinjesupport Hver enkelt oppdragsgiver kan imidlertid justere innholdet av driftsavtalen i henhold til sitt behov. Dette avtales nærmere mellom partene.
4.9.7	Driftsavtalen skal prises per måned, jf. Bilag 3B Prisskjema.
4.9.8	Oppdragsgiver kan si opp service- og vedlikeholdsavtale samt driftsavtale med 3 måneders varsel.
4.9.9	Alle tilbudte maskiner skal leveres med minimum 3 års garanti, som inkluderer «on-site reparasjon, neste arbeidsdag».
4.9.10	Reparasjoner av maskiner skal utføres på en måte som ikke påvirker produktgarantien negativt.
4.9.11	On-site service skal utføres innenfor vanlig arbeidstid (mandag til fredag 08:00 - 16:00).
4.9.12	Dersom en bestilt service ikke dekkes av serviceavtalen, eller maskinen er uten gyldig serviceavtale, skal leverandøren først tilby et prisoverslag og få det godkjent av oppdragsgiver før servicen utføres.
4.9.13	Responstid ved meldt feil på maskin på ordinære arbeidsdager, i tidsrommet 08:00 - 16:00, skal være maksimum neste virkedag. Med responstid menes den tiden det tar fra et problem eller en feil rapporteres av oppdragsgiver til tiden leverandøren starter arbeidet med å løse problemet.
4.9.14	Garantert feilrettingstid skal være snarest mulig og maksimalt 5 virkedager. Med feilrettingstid menes fra leverandøren starter arbeidet med å løse problemet til problemet er løst, og maskinen er i full drift igjen.
4.9.15	I tilfeller der maskinen ikke lar seg reparere ved stedlig service innen 5 virkedager fra påbegynt feilretting, skal oppdragsgiver ha rett til å snarest få utplassert en tilsvarende lånemaskin fra leverandøren.
4.9.16	Servicehenvendelser skal kunne gjøres både per telefon og e-post.
4.9.17	Leverandøren skal kunne avtale faste og godkjente personer til service- og vedlikehold, etter oppdragsgivers behov. Dette avtales nærmere mellom partene.
4.9.18	Ved vedvarende problemer i garantiperioden, for eksempel ved gjentatte feil (3) i garantiperioden eller tre andre feil innen en periode på 3 måneder, skal produktet erstattes med en ny maskin av minimum samme kvalitet.
4.9.19	Leverandøren skal levere kostnadsfri brukerstøtte på avtalens produkter og løsninger, på telefon og e-post, minst tilgjengelig fra 08:00 - 16:00 på virkedager. Leverandøren skal oppgi eget telefonnummer for brukerstøtte knyttet til Fellesavtalen.

4.9.20 Personell på brukerstøtte skal kommunisere på norsk.

4.10 Krav til opplæring og administrasjon

Nr.	Beskrivelse
4.10.1	Leverandøren skal ha ansvar for å dekke behovet for opplæring av oppdragsgivers kontaktpersoner, administratorer og brukere. Opplæringen skal som minimum dekke: • grunnleggende funksjoner og operasjoner herunder, starte og stoppe maskinen, utskrift, kopiere og skanne. • avanserte funksjoner og operasjoner herunder, maskinens nettverksfunksjoner, skann til e-post og administrasjon av maskinens innstillinger. • diagnostisering og feilretting av tekniske problemer • sikkerhetsfunksjoner og prosedyrer herunder, beskytte maskinen og informasjon. • sikkerprint løsning • funksjonalitet tilknyttet sentralt styringssystem. To timers opplæring skal være inkludert i prisen. Opplæring utover dette skal betales av den enkelte virksomhet basert på en timepris, i henhold til deres behov. Opplæring prises per time i Bilag 3B Prisskjema – Arkfane Tilleggstjenester.
4.10.2	Leverandøren skal kostnadsfritt levere brukerveiledninger og andre tekniske dokumenter for tilbudte maskiner og løsninger i PDF-format og annet egnet format.
4.10.3	Brukerveiledninger og andre tekniske dokumenter skal være på norsk eller skandinavisk.
4.10.4	Leverandøren skal levere kvartalsvis statistikk for helheten av Fellesavtalen og fordelt på oppdragsgivere til avtaleeier, jf. Standardkontrakten punkt 2.5. Statistikken skal være levert senest henholdsvis 20. januar, 20. april, 20. juli og 20. oktober, og presenteres i statusmøte. Statistikk på oppdragsgivernivå skal også leveres til den enkelte oppdragsgiver på forespørsel. Statistikken skal som minimum inneholde: • Omsetning fordelt på produkt- og tjenestekategorier • Antall fordelt på produkt- og tjenestekategorier • Gjennomsnittspris fordelt på produkt- og tjenestekategorier • Minikonkurranser, deltakelse og omsetning • Leieavtaler, deltakelse og omsetning • Andel «on-site» reparasjoner i de største kommunene som er gjennomført med nullutslippskjøretøy, ref. krav nr. 4.13.4. • Andel kjøp og leie av brukte maskiner. • Leveringspresisjon i prosent • Leveringsgrad i prosent • Avvik

	Denne beskrivelsen er ikke uttømmende og kan justeres i løpet av avtaleperioden etter behov. Statistikken skal leveres i Excel-format.
4.10.5	Det skal arrangeres kvartalsvis statusmøter med avtaleeier. Agenda avtales nærmere mellom partene, jf. bilag 7 Administrative bestemmelser punkt 1.3.
4.10.6	Det skal, ved behov, arrangeres statusmøter med oppdragsgivere. Dette avtales nærmere mellom partene, jf. Standardkontrakten punkt 4.2.

4.11 Krav til tekniske konfigurasjoner

Nr.	Beskrivelse
4.11.1	Leverandøren skal sørge for at oppdragsgiver har tilgang til alle relevante drivere på Web i minimum 10 år fra den aktuelle modellen først ble godkjent.
4.11.2	Universaldriver skal være godkjent for den til enhver siste versjon av Microsoft operativsystemer, og støtte versjoner bakover til minimum Windows7.
4.11.3	Universaldriver skal være godkjent for den til enhver tid siste versjon av Apple MacOS.
4.11.4	Universaldriver skal være godkjent for Citrix Virtual Apps and Desktops.
4.11.5	Universaldriver skal være godkjent for Android og iOS.
4.11.6	Universaldriver skal være 64 bits verifiserte drivere.
4.11.7	Innstillinger på universaldriver skal kunne låses, for å hindre endringer fra bruker.

4.12 Krav til sikkerhet, informasjonssikkerhet og personvern

Nr.	Beskrivelse
4.12.1	Det skal ikke kunne gjenskapes data på/fra maskinen etter at utskrift, kopi eller skanning er utført.
4.12.2	Det skal ikke kunne gjenskapes data som er rutinemessig slettet fra maskinens minne eller systemets disksystem.
4.12.3	Overskrivning av data på utstyret (f.eks. utskriftsjobber) som lagres på harddisker eller andre permanente (non-volatile) lagringsmedier skal være på en sikker måte og benytte en metode som er forhåndsgodkjent av oppdragsgiver eller Nasjonal sikkerhetsmyndighet (NSM).
4.12.4	Utskrifter som mellomlagret i løsningene eller på utstyr skal være kryptert.
4.12.5	Det skal være mulig å kryptere all data som lagres eller overføres til og fra maskinene. Krypteringsnivå skal være forhåndsgodkjent av oppdragsgiver eller Nasjonal sikkerhetsmyndighet (NSM). Det skal være minimum AES-256 eller tilsvarende godkjent algoritme.
4.12.6	Det skal være mulig å slette aktive jobber som feiler før utskrift er gjennomført lokalt på en multifunksjonsmaskin.
4.12.7	Det skal kunne installeres sikkerhetsoppdateringer for å holde maskinen oppdatert med de siste sikkerhetspatchene.
4.12.8	Det skal tilbys en løsning for å begrense tilgang til maskinen basert på tid, plassering eller brukergruppe for å hindre uautorisert tilgang.
4.12.9	Konsollport og andre porter skal kunne låses.
4.12.10	Alle konsollporter og andre porter skal kunne låses fra et sentralt styringssystem. Dersom dette ikke er mulig, skal leverandøren kunne sikre portene med lås fysisk.

4.12.11	Det skal være mulig å deaktivere ulike tilkoblinger herunder, Wi-Fi og Bluetooth.
4.12.12	Det skal være mulig å kryptere data som sendes over nettverk ved hjelp av standarder som SSL og TLS, samt IPSec-protokollen, for å beskytte mot "man-in-the-middle" angrep. Med «man-in-the-middle» angrep menes sikkerhetsangrep der en tredjepart kaprer eller manipulerer kommunikasjonen mellom to enheter som prøver å kommunisere med hverandre.
4.12.13	Det skal tilbys en løsning for å filtrere nettverkstrafikk basert på protokoll, IP-adresse, portnummer eller annen informasjon for å hindre uønsket trafikk.
4.12.14	Det skal tilbys en loggfunksjon som kan overvåke maskinen for å oppdage mistenkelig aktivitet.
4.12.15	Dersom personvernloven og/eller personvernloven krever det skal leverandøren inngå databehandleravtale med oppdragsgiver på alle relevante områder som dekkes av kontrakten.
4.12.16	All tilgang til innstillinger på skriver skal beskyttes. Dette gjelder både touch-screen og eventuelle konsolltilganger på skriveren. Det skal ikke være mulig for andre enn administratorer av løsningen og endre innstillinger på skriver.
4.12.17	Tilbudt løsning skal inkludere sikker sletting av disk og andre lagringsmedier ved leieperiodens slutt og/eller retur av utrangert utstyr. Hvis ikke alle data (inkludert OS) er kryptert med oppdragsgivers nøkler, må harddisk/lagringsmedier tas ut og overleveres før utstyret fjernes fra lokasjonen.
4.12.18	Det skal være mulig å endre tilgangskoder, eller fjerne, standard brukere på utstyret.

4.13 Krav til miljø

Nr.	Beskrivelse
4.13.1	Alle tilbudte maskiner skal kunne benytte resirkulert papir.
4.13.2	Alle multifunksjonsmaskiner skal som minimum ha et av de følgende miljøsertifiseringene; Svanemerket, Energystar, EU-blomsten, TCO sertiisering, Nordic Swan Ecolabel, Engel eller tilsvarende.
4.13.3	Deler for reparasjon, erstatning eller oppgradering skal være tilgjengelig i minst 5 år etter at produktet er produsert.
4.13.4	Minimum 50% av reparasjonene som utføres «on-site» skal i kommunene angitt under gjennomføres med nullutslippskjøretøy (dvs. batterielektrisk, hydrogen) eller biogasskjøretøy fra og med 6 måneder etter avtalens ikrafttredelse. F.o.m. 2 år etter avtalens ikrafttredelse er kravet minimum 70%. • Oslo • Trondheim • Bergen • Stavanger Ved forespørsel skal leverandøren kunne dokumentere hvilke kjøretøy som har blitt benyttet til å gjennomføre den miljøvennlige transporten, definert ned til den enkelte «on-site»-reparasjon.
4.13.5	Leverandøren skal tilby brukte maskiner.

4.13.6	Brukte maskiner skal ha samme sikkerhetsnivå som de nye tilbudte maskinene på denne fellesavtalen.
4.13.7	Brukte maskiner skal slettes for programvare som lagrer innstillinger om IP-adresser, brukere og annet virksomhets sensitive informasjon før overlevering.
4.13.8	Brukte maskiner skal være uten funksjonelle og tekniske mangler.
4.13.9	Brukte maskiner skal ikke ha synlige tegn på slitasje, riper eller skader.
4.13.10	For brukte maskiner skal det tilbys bruktgaranti.
4.13.11	For brukte maskiner skal det tilbys en service- og vedlikeholdsavtale.
4.13.12	Leverandøren skal være tilknyttet godkjent ordning for innsamling og gjenvinning av emballasjeavfall.
4.13.13	Leverandøren skal håndtere all emballasje ved levering og utført service og vedlikehold av utstyr.
4.13.14	Leverandøren skal kostnadsfritt tilrettelegge for en tilstrekkelig returordning for kasserte deler og tonerkassetter.
4.13.15	Alle tilbudte maskiner skal tilfredsstille de til enhver tid gjeldende miljøkrav som følger av gjeldende nasjonale lover og forskrifter, og EU-direktiver.
4.13.16	Alle tilbudte maskiner skal oppfylle norsk regelverk, herunder forskrift om begrensning i bruk av helse- og miljøfarlige kjemikalier og andre produkter (produktforskriften) (FOR2004-06-01 nr 922).
4.13.17	Alle tilbudte maskiner skal gå over i energibesparende modus når de ikke er i bruk. Reduksjon i energiforbruk skal være minimum 50 %.

4.14 Krav til leieforhold

Nr.	Beskrivelse
4.14.1	Alle kostnader skal være inkludert i det månedlige leiebeløpet.
4.14.2	Leverandøren skal tilby leie av maskiner for perioder på 36 og 45 måneder, jf. Bilag 3B Prisskjema.

4.15 Krav til tilleggstjenester

Nr.	Beskrivelse
4.15.1	Leverandøren skal, ved behov, bistå oppdragsgiver med omrokking og/eller flytting av maskinpark. Denne tjenesten prises separat i Bilag 3B Prisskjema – Arkfane Tilleggstjenester.
4.15.2	Leverandøren skal, ved behov, kunne tilby maskiner med støtte for standard faksprotokoller. Denne tjenesten prises separat i Bilag 3B Prisskjema – Arkfane Tilleggstjenester.
4.15.3	Leverandøren skal, ved behov, bistå oppdragsgiver med konsulentbistand. Denne tjenesten prises separat i Bilag 3B Prisskjema – Arkfane Tilleggstjenester.
4.15.4	Opplæring utover det som er inkludert i prisen skal prises separat i Bilag 3B Prisskjema – Arkfane Tilleggstjenester.
4.15.5	Leverandøren skal kunne levere følgende tilleggstjenester til service- og vedlikeholdsavtalen: • regelmessig vedlikeholds inspeksjoner, kontroller og justeringer • kontroll og vedlikehold av tonerpatroner, tromler og fuser-enheter

- kontroll og vedlikehold av elektroniske komponenter som skjerm, kontroller og nettverkskort
- kontroll av papirmatene, justering av papirsporene og reparasjon av papirhåndteringsproblemer
- feilsøking og reparasjoner
- overvåkning av toner-status og feilkoder
- automatisk bestilling av toner og service i henhold til status og feilkoder

Disse tjenestene prises separat i Bilag 3B Prisskjema – Arkfane Tilleggstjenester.

Evalueringskrav, jf. konkurransebestemmelser punkt 7

4.16 Funksjonalitet

Nr.	Beskrivelse	Dokumentasjonskrav
4.16.1	Administratorer hos oppdragsgivere har behov for et sentralt styringssystem for å kunne administrere maskinparken og styre tilganger og rettigheter for å sikre at uautoriserte ikke får tilgang. Oppdragsgivere har ulik maskinpark i forhold til merker/modeller. Systemet bør ha integrasjonsmuligheter mot andre merker/modeller og systemer. Det vil i evalueringen legges vekt på hvor bredt og godt utvalg av funksjoner systemet tilbyr, som gir oppdragsgiver en god mulighet til å styre sin maskinpark.	Leverandøren bes beskrive sitt sentralt styringssystem og hvilke integrasjonsmuligheter systemet har mot andre merker/modeller og systemer.
4.16.2	Oppdragsgiver ønsker en sikkerprint løsning for å sikre bedre kontroll over utskriftsprosessen og bedre beskyttelse av sensitiv informasjon. For å oppnå dette er det behov for ulike autentiseringsmuligheter samt funksjonalitet knyttet til brukerrettigheter og tilgangskontroll. Annen nyttig funksjonalitet er mulighetene for utskrift fra flere plattformer, lokasjonsrestriksjoner og anonymisering i utskriftsprosessen. Oppdragsgivere har ulik maskinpark i forhold til merker/modeller. Løsningen bør ha integrasjonsmuligheter mot andre merker/modeller og systemer. Det vil i evalueringen legges vekt på hvor bredt og godt utvalg av funksjoner løsningen tilbyr.	Leverandøren bes beskrive sin sikkerprint løsningen og hvilke integrasjonsmuligheter løsningen har mot andre merker/modeller og systemer.
4.16.3	Oppdragsgiver har et behov for løsninger i forbindelse med skanning og sending av dokumenter herunder, til e-post og definert lagringsområder.	Leverandøren bes beskrive hvilke løsninger som kan tilbys for skanning og utskrift til ulike plattformer.

	Det vil i evalueringen legges vekt på hvor enkel og fleksibel løsningen(e) er for brukere.	
--	--	--

4.17 Sikkerhet

Nr.	Beskrivelse	Dokumentasjonskrav
4.17.1	En stor andel av de statlige virksomhetene omfattet av denne Fellesavtalen ivaretar samfunnskritiske oppgaver som krever høy grad av sikkerhet i den daglige oppgaveløsningen. Det vil i evalueringen legges vekt på hvorvidt leverandøren har en proaktiv rolle for å ivareta sikkerheten, samt gode rutiner for sikkerhetsoppdateringer.	Leverandøren bes redegjøre for hvordan sikkerheten ivaretas. Besvarelsen skal også gjøre rede for hvilke sikkerhetselementer som er inkludert i prisen.

4.18 Tilpasning i leieforhold

Nr.	Beskrivelse	Dokumentasjonskrav
4.18.1	Det er ønskelig at oppdragsgiver har mulighet til å opp- eller nedskalere utstyr og varighet på leieperioden under leieforholdet. Det vil i evalueringen legges vekt på tilbudt fleksibilitet.	Leverandøren bes beskrive sin tilbudte løsning.