

**Kravspesifikasjon**

**Smarttelefoner med tilbehør**

Utlyst mai 2021

# Formålet med anskaffelsen

Denne konkurransen omhandler kjøp og leie av smarttelefoner med tilhørende tilbehør og tjenester. Som et ledd i Viken fylkeskommunes anskaffelsesstrategi er fylkets kommuner invitert til å bli med på konkurransen. Disse omtales heretter som «oppdragsgiverne».

Det vil vektlegges et bredt sortiment for å dekke de ulike oppdragsgivernes behov og å sikre mulighet for valgfrihet for de ansatte, fokus på klima- og miljøvennlige løsninger som for eksempel mulighet til reparasjon og gode returordninger.

Det er ingen felles ordning for telefon til de ansatte blant oppdragsgiverne. I Viken fylkeskommune er det besluttet at alle ansatte skal få en smarttelefon og at fylkeskommunen som hovedregel leier disse telefonene. Dette er tenkt foregå ved at de ansatte slippes inn i leverandørens nettbutikk/bestillingsportal puljevis over en periode på ca. to år. De øvrige oppdragsgiverne kan ha andre ordninger. Den valgte leverandøren må derfor tilby et bredt sortiment, og med forskjellige måter å anskaffe telefonene på (nettbutikk, e-handelskatalog og e-post). Sortiment og bestillingsmåte vil variere mellom de forskjellige oppdragsgiverne.

Likeså vil behovet for tjenester variere mellom oppdragsgiverne. Viken fylkeskommune vil kreve at leverandøren registrerer telefonene inn i Vikens MDM-verktøy. Noen oppdragsgivere har ikke MDM-verktøy, og vil selv stå for slik registrering.

## Miljø og reparasjon

Viken fylkeskommune er som alle andre opptatt av miljø. Ett av punktene vi prøver å vektlegge er reparasjon. Det er to grep vi prøver oss på for å oppnå større grad av reparasjon og mindre swap/bytte/nykjøp.

1) Når en smarttelefon slutter å fungere er ønsket at brukeren skal benytte seg av en låne-enhet fra sin virksomhet mens enheten repareres. Hvis det ikke lønner seg å reparere ønsker vi at leverandør tilstreber at brukeren får en tilsvarende (brukt) enhet.

2) Vi ønsker at alle mobiler skal merkes med **reparasjonsvennlighet**. Dette er inspirert av fransk lovgivning. Fra 1. januar 2021 må alle nettbutikker i Frankrike merke produktene sine med et tall for reparasjonsvennlighet. Vi vil at leverandør skal bruke de samme tallene og merke tilbudt sortiment. Tallet skal stå på produktbildet, i produktnavnet eller først/tidlig i beskrivelsen. Disse tallene er som nevnt fritt tilgjengelig i franske nettbutikker, se f.eks www.apple.fr.

Se beskrivelse i kravtabellen under.

# Om besvarelse av kravspesifikasjonen

## Hvordan skal kravspesifikasjonen besvares?

Oppdragsgiver forventer at samtlige spørsmål i kravspesifikasjonen besvares. Tilbyderen skal benytte tabellen under i tilbudsbesvarelsen. Dersom vedlegg benyttes skal det i tabellen oppgis spesifikke referanser til vedleggene i form av side-, kapittel- og avsnittshenvisning. Besvarelsen skal struktureres slik at det er enkelt å se hvilke krav beskrivelsen relaterer seg til.

Det er viktig at leverandørene gir tilstrekkelig god og utdypende redegjørelse for tilbudt løsning til at oppdragsgiver kan vurdere om kravene i kravspesifikasjonen er oppfylt eller ikke. Leverandørene bærer selv risikoen for at alle relevante opplysninger fremkommer i tilbudet.

Spesifikasjonene har varierende detaljeringsgrad. Det forventes dermed at tilbyderen viser god faglig innsikt med hensyn til oppgaven som skal løses.

Alle punkter i oppdragsgivers kravspesifikasjon skal være priset inn i tilbudet, med mindre oppdragsgiver særskilt har oppgitt i det enkelte punkt i kravspesifikasjonen at pris ikke inngår.

## Om de ulike typer krav om stilles i kravspesifikasjonen

Kravspesifikasjonen prøver å samle krav under overskrifter. Det er likevel overlapp eller noen krav som like godt kunne passet i et annet kapittel. I første kolonne i tabellen under bruker vi bokstavene nevnt rett under sammen med nummerering.

### Absolutte krav (A-krav)

Kravene beskrevet i tabellen under (A-krav) regnes som absolutte krav. Avvik fra disse vil føre til avvisning av tilbud. Absolutte krav skal være innfridd på tilbudstidspunktet.

For de kravene der det er ønskelig med ytelse utover minstekravet, vil dette være reflektert som et «Evalueringskrav» (E-krav).

### Bør-krav (B-krav)

Kravene beskrevet i tabellen under (B-krav) er krav som er viktige for leveransen, og skal i utgangspunktet oppfylles.

Oppdragsgiver vil kunne akseptere mindre avvik fra kravene, og vil gjøre en konkret vurdering av hvert enkelt avvik. Avvik/forbehold som samlet anses som vesentlig, vil medføre avvisning jf. FOA § 24-8.

### Evalueringskrav (E-krav)

Evalueringskrav inneholder beskrivelse av ønskede funksjoner og kvaliteter ved løsningen. Tilbudt løsning må ikke nødvendigvis oppfylle alle disse kravene, men tilbudet vil bli evaluert på hvor mange av kravene som er oppfylt og/eller hvor god ytelse som tilbys relatert til det enkelte krav.

Besvarelsen av E-kravene vil inngå i Oppdragsgivers evaluering av tildelingskriteriene kvalitet og miljø. I konkurransedokumentene der tildelingskriteriene er beskrevet, fremgår det hvilket tildelingskriterium det enkelte E-krav vil bli evaluert under.

# KRAV/BEHOVSBESKRIVELSE MED TILBYDERS BESVARELSE

Innhold i oppdragsgivers kravtabell:

Kolonne 1 (Nr.): Type krav (A-krav, B-krav eller E-krav) og referansenummer for krav, løpende.

Kolonne 2 (Krav/behovsbeskrivelse): Oppdragsgivers beskrivelse av krav/behovsbeskrivelse

Kolonne 3 (Oppfyller krav?): Tilbyder skal besvare “Ja” eller “Nei”.

Kolonne 4 (Tilbyders besvarelse): Tilbyder skal i tabellen redegjøre for hvordan tilbudt løsning oppfyller krav/behovsbeskrivelse.

| **Nr** | **Krav/behovsbeskrivelse** | **Oppfyller krav? (Ja/Nei)** | **Tilbyders besvarelse** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Krav til alternative bestillingsløsninger** |  |  |
| **A1.1** | Leverandør skal kunne levere webportal for leie, webportal for kjøp (bestillingsportal) og ordinær nettbutikk. Krav til ehandel/punchout er beskrevet i Samhandlingsavtalen. |  |  |
| **A1.2** | Leverandør skal tilby den enkelte oppdragsgiver selv å velge avropsmekanisme: webportal for leie, webportal for kjøp, ekstern nettbutikk (punchout/round-trip), nettbutikk (“eshop”) og ordre på e-post. |  |  |
| **2** | **Krav til produktene og sortiment** |  |  |
| **E2.1** | **Produktsortiment**Leverandør skal levere et anbefalt produktsortiment som minimum inneholder 5 smarttelefonmodeller av hvert OS, minimum OS-ene IoS og Android, samt tilbehør som ladere, ørepropper og hodesett.Leverandøren skal tilby et sortiment, men den enkelte oppdragsgiver skal i samarbeid med leverandøren bestemme hvilket utvalg som til enhver tid skal være tilgjengelig i nettbutikken/katalog.Dette sortimentet kan revurderes månedlig, eller ved behov. Rammeavtalen er ikke begrenset til anbefalte produkter. Leverandøren skal til enhver tid kunne levere et bredt utvalg av produkter. Oppdragsgiver ønsker å følge med på hvilke smarttelefoner som finnes i markedet. Tilbyder bes foreslå og redegjøre for modeller fra andre enn Apple og Samsung som dere kan tilby og som passer våre bruksområder og krav.  Oppdragsgiver vektlegger:  1. Et sortiment som inkluderer minimum to av de markedsledende produsentene.
2. Blant modellene bør det være a) en enkel og (svært) rimelig smarttelefon, med minimum 3 GB internminne og 32 GB lagring og b) en robust telefon med ekstra fysisk ytre beskyttelse
3. Lett å reparere (oppgi score for reparasjonsvennlighet)
4. Tilgang til service og support i Norge

Sortimentet skal presenteres i form av enten et dokument eller tilgang til en webportal/nettbutikk hvor minimum følgende skal vises:  * Navn på modell
* Bilde av modell
* Kort oversikt over spesifikasjoner
* Salgspris og leiepris
* Tall for reparasjonsvennlighet (se A9.8)

  | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **A2.2** | **Farger.** Alle farger av samme modell skal ha lik pris.Eksempel: iPhone 11 med 128 GB i svart, rød og grønn skal koste det samme. |  |  |
| **A2.3** | **Operatørlås.** Alle produkter skal leveres uten operatørlås og uten operatørbindinger. Tilbyder skal garantere at uoriginalt tilbehør som tilbys skal være kompatibelt med originalt utstyr. |  |  |
| **A2.4** | **Ørepropper/hodesett.** Tilbyder skal i sortimentet tilby et utvalg av ørepropper og hodetelefoner. Disse skal være beregnet for telefoni, og omfatte alt fra helt enkle trådbaserte ørepropper til avanserte trådløse støydempede hodesett. Grensesnittet skal passe mot telefonene som tilbys. |  |  |
| **B2.5** | **PC-kompatibilitet.** Øreproppene og hodesettene bør også kunne benyttes mot PC. For trådløse ørepropper og hodesett bør de kunne fungere mot både smarttelefonen og PC-en samtidig. Trådløse ørepropper/hodesett bør primært benytte blåtann, uten behov for basestasjon. |  |  |
| **B2.6** | **Reservedeler.** Leverandør bør i sortimentet kunne tilby deler til de tilbudte øreproppene og hodesettene, som for eksempel puter og mansjetter. |  |  |
| **A2.7** | **Sikkerhetsoppdateringer.** Alle tilbudte smarttelefoner skal motta minimum 3 år med sikkerhetsoppdateringer. |  |  |
| **A2.8** | **Android Enterprise.** Alle tilbudte Android-enheter skal ha være anbefalt for Android Enterprise |  |  |
| **A2.9** | **MDM-system.** Alle tilbudte smarttelefoner skal være forberedt for å kunne rulles inn i oppdragsgivers MDM-system. Oppdragsgiver skal ha tilgang til produsentens portal for innrulling. DEP, Knox og Zero-touch baserte løsninger skal benyttes.Viken fylkeskommune bruker Microsoft InTune.Drammen og Kongsbergregionen-IKT bruker Workspace ONE.StorFollo IKT bruker Workspace ONE og AirWatch. |  |  |
| **A2.10** | **Parallellimport** skal ikke forekomme. Det betyr at all import skal skje gjennom autoriserte distributører. |  |  |
| **A2.11** | **Dual-sim.** Leverandør skal i hele kontraktsperioden tilby telefoner som kan ha 2 abonnement. |  |  |
| **A2.12** | **Kalkyle.** Tilbyder skal beskrive utregning/kalkyle brukt på produktene i innlevert prisskjema. |  |  |
| **A2.13** | **Sortimentsendring.** Ny modell skal ligge i tilsvarende pris-segment og ha minimum tilsvarende kvalitet og funksjonalitet. Pris skal regnes ut med samme kalkyle som ved tilbudsinnlevering. |  |  |
| **3** | **Krav til webportal(er)** |  |  |
| **E3.1** | Det skal tilbys en webportal for hhv. bestilling av smarttelefoner og tilbehør, samt innmelding og administrasjon av feil og mangler (enheter som skal til reparasjon). Dette kan være en felles portalløsning, eller to adskilte løsninger.Oppdragsgiverne ønsker som hovedregel at ansatte selv skal bestille sine varer i leverandørens bestillingsportal (nettbutikk). Ansatte velger selv hvilken smarttelefon de ønsker i et standardutvalg (anbefalt sortiment) som den enkelte oppdragsgiver har bestemt i samråd med leverandøren (se også punkt E2.1).Oppdragsgiver vektlegger: 1. Intuitivt og brukervennlig brukergrensesnitt med gode søkemuligheter.
2. Responsivt design, slik at brukere kan bestille telefon og tilbehør fra enheter med variabel skjermstørrelse.
3. Tydelig visning av riktig kjøpspris og eventuell egenandel før bestilling. Leiepriser bør ikke vises til oppdragsgivers ansatte.
4. Norske brukertips inne i portalene, som forklarer hva som menes med f.eks. et felt som skal fylles ut eller et vanskelig ord eller setning.
5. Administrasjonsdel. Den enkelte oppdragsgivers administratorer bør kunne legge inn innledende tekst i portalen (dvs. tekst som den enkelte ansatte ser i det vedkommende logger seg på portalen).
6. Rapport og statistikk mulighet på avdeling og på konsernnivå. Rapporter bør kunne eksporteres til for eksempel Excel. Rapportene bør blant annet inneholde mulighet for ansattes kjøp/leie. De samme opplysningene skal kunne sendes til oppdragsgiver til enhver tid.
7. Eventuelt trekk i lønn skal tydelig fremgå i bestillingsprosessen. Den ansatte bør bli gitt muligheten til å akseptere dette trekket.
8. Fleksibilitet og mulighet for endringer underveis, ettersom vi ser ting vi har glemt eller endrede behov.

Tilbyder skal beskrive portalen(e) i form av et dokument og gjerne i tillegg gi tilgang til portalen(e) eller en egen demo-portal. | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **E3.2** | **Pakkeløsning.** Det er ønskelig at portalen skal kunne vise pakkeløsninger som er avtalt på forhånd med oppdragsgiver. For eksempel skal det være pakker med smarttelefon, sikkerhetsglass, tjeneste for påsett av glass samt egnet cover i en pakke som oppdragsgivers ansatte enkelt kan bestille i en operasjon. Funksjonalitet og rutiner som støtter pakkeløsninger beskrives.Oppdragsgiver vektlegger hvor godt beskrevet pakkeløsning treffer oppdragsgivers behov, herunder blant annet:1) Opplevelse, enkelhet og flyt for kunde/ansatte.2) At glass og påsett legges i handlekurv automatisk.3) Løsningen forhindrer kjøp av enheter uten glass/påsett/cover.4) Valgmuligheter for wallet/cover for kunde/ansatte.5) Tilbydere oppfordres til å gi oppdragsgiver tilgang til demo. | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **E3.3** | **Mobilreglement.** Noen oppdragsgivere har behov for å la ansatte lese gjennom og akseptere mobilreglementet. Tilbyder bes beskrive en løsning for dette.Oppdragsgiver vektlegger1) Den enkelte kommune/deltaker bør kunne ha sitt eget reglement og kunne bytte ut/revidere denne.2) Tilgjengelig og lett for den ansatte å lese reglementet.3) Aksept av mobilreglementet bør være en del av bestillingsprosessen for de oppdragsgivere som ønsker/trenger dette. | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **A3.4** | Kostnader til drift og vedlikehold av denne eller disse portalene skal være uten kostnad for oppdragsgiver. |  |  |
| **A3.5** | **Nettleser.** MacOS: Løsningen skal støtte siste og nest siste versjon av Chrome og Safari. Windows: Løsningen skal støtte siste og nest siste versjon av Chrome og Edge. |  |  |
| **A3.6** | **Egenandel.** Eventuell egenandel skal tydelig fremkomme i nettbutikken/katalog for det enkelte produkt. Egenandelen oppgis i en lønnstrekksfil. Varelinjene merkes med navn og ansatt-/ID-nummer eller tilsvarende som avtales med oppdragsgiver før oppstart.  |  |  |
| Tanken bak de to punktene under er at A3.7 slipper alle inn og A3.8 bestemmer hvem som har kjøpsmulighet. Alle slipper inn, ikke alle kan kjøpe, alle får tilpasset informasjon. |
| **A3.7** | **Single sign-on.** Løsningen må fullt ut støtte federering med OpenID Connect og Oauth2.0 (www.openid.net/connect) eller SAML 2.0 som autentisering og autorisasjonsprotokoll gjennom Microsoft Azure. Løsningen må fullt ut støtte single sign-on gjennom den tilbudte autentiseringsprotokoll med Vikens Azure AD som IDP. |  |  |
| **A3.8** | **Filutveksling og tilganger**1) Import. Portalen skal kunne importere lister over ansatte i CSV-/Excel-format som skal ha tilgang til portalen(e), både til bestillingsportalen og til service-/support-portalen. Det er kun ansatte som er på disse listene som skal få kjøpsmulighet i portalen(e). Komplette, oppdaterte lister vil bli sendt leverandøren fortløpende. Disse skal erstatte de eksisterende listene. Ansatte som ikke har fått godkjent å kjøpe smarttelefon skal bli informert om dette.I tillegg skal autorisert personell hos den enkelte oppdragsgiver kunne gi tilgang til nye brukere (fremtidige nyansettelser for eksempel).2) Eksport. Egenandelen er en engangssum som skal inn i et grunnlag for lønnstrekk. Rapport med lønnstrekk sendes oppdragsgiver i et filformat (f.eks.CSV-/Excel-format) som har til hensikt å kunne importeres inn i oppdragsgivernes lønnssystemer. Filen sendes en gang per måned. |  |  |
| **E3.9** | **Tilleggsfunksjonalitet.** Følgende funksjonalitet i webportalen(e) er ønsket og evalueres:1) Mulighet for å legge rettigheter (tilgang til å kjøpe smarttelefon) for ansatte fremover i tid. Eksempel: En nyansatt som begynner 3 uker frem i tid.2) Asset management funksjoner utover det som kreves. For eksempel at brukere selv skal kunne se når de kjøpte telefonen og når de kan kjøpe neste gang.3) Andre tjenester og funksjoner som tilbys utover krav som er satt. Det kan også beskrives utviklingsplaner for portalen. 4) Servicerutiner. Beskrivelse av rutiner for selvbetjening i feilsituasjoner og rutine for bytte av utstyr etter endt levetid for produktet.Eventuelle priser skal skrives inn i egen arkfane i prisskjemaet. Det er opp til oppdragsgiver om de ønsker å bruke/kjøpe disse tjenestene (opsjon).Oppdragsgiver vektlegger:1. Ingen kostnader for oppdragsgiver
2. Nytteverdi for oppdragsgiver for ekstrafunksjoner som tilbys
 | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **E3.10** | Oppdragsgivere kan ha behov for integrasjonsmuligheter mellom leverandørens ITSM-/asset management-løsning og oppdragsgivernes ITSM-løsninger.Oppdragsgiver vektlegger:1) Ingen kostnader for oppdragsgiver2) Gode integrasjonsmuligheter basert på standardiserte grensesnitt (API) | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **A3.11** | **Språk.** All tekst presentert til oppdragsgivers ansatte skal være på norsk. Serviceportalen kan være på skandinavisk språk, eventuelt engelsk. |  |  |
| **4** | **Krav til finansiering** |  |  |
| **A4.1** | **Leie.** Leverandøren må kunne tilby leie (operasjonell leasing) for tilbudte produkter og tjenester.  |  |  |
| **E4.2** | **Leieavtale.** Leverandøren bes beskrive hvordan man etablerer og forvalter en leieavtale med dynamisk uttak av utstyr via en selvbetjeningsportal.Oppdragsgiver vektlegger:1) Oppdragsforståelse.2) Enkle rutiner for ansatte og oppdragsgiver ved uttak av enkelt produkter som skal leies. | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **E4.3** | **Frikjøp.** Leverandør bes beskrive en løsning for frikjøp fra avtale, f.eks. ved avslutning av arbeidsforhold eller ved endt leietid.Oppdragsgivere vektlegger:1) Smidig løsning.2) Høy grad av automatisering.3) Mulighet for kommunikasjon og oppgjør/betaling direkte med den ansatte. | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **A4.4** | **Slitasje.** Smarttelefoner må kunne returneres med slitasje som er å forvente etter 3 år med normal bruk i og utenfor arbeidstid. Leverandøren må akseptere mindre riper i glasset og andre mindre slitasjeskader. Det sentrale for vurderingen er at slitasjen ikke er til hinder for normalt bruk. Gjelder for både kjøp og leie. |  |  |
| **E4.5** | **Sluttilstand.** Oppdragsgiver ønsker størst mulig toleranse for feil og skader på smarttelefoner som leveres tilbake etter 3 år. Tilbyder bes beskrive krav til smarttelefoner som leveres tilbake etter 3 år brukstid (kjøp) eller etter endt leieperiode ut over minstekrav A4.4. Beskriv hva som akseptert av f.eks riper, bulker og skader. Beskriv kostnader forbundet med skader/feil på innlevert utstyr (gradering).Oppdragsgiver vektlegger:1) Fleksibilitet og smidige rutiner.2) Toleranse for feil/mangler - enhetens forventede tilstand (normal slitasje). En høyere forventet tilstand vil gi lavere poengscore, og en lavere forventet tilstand vil gi høyere poengscore.Tilbyders besvarelse av dette kriteriet legges til grunn ved tilbakekjøp som oppgitt i prisskjema (Tilbakekjøp rad 72). | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **E4.6** | **Faktura.** Tilbyder bes beskrive sitt forslag til løsning. Oppdragsgiver vektlegger:1) Skille mellom kjøp og leie.2) Samlefaktura eller faktura per ordre skal kunne tilbys uten kostnad for oppdragsgiver.3) Fleksibilitet, hver virksomhet bør kunne dele opp i noen flere fakturaer ved behov.4) Bør fremgå hva fakturaen gjelder, hvilke ansatte/produkter den gjelder.5) Den enkelte oppdragsgiver bør kunne velge mellom månedlig eller kvartalsvis fakturering. | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **A4.7** | **Kalkyle** for leie skal være lik i avtaleperioden. Leverandøren bes redegjøre for rutiner for å sikre oppdragsgivers mulighet for å sikre innsyn i kalkylen i avtaleperioden. Rente skal være fast i leieperioden for den enkelte vare. Endringer i rente i rammeavtaleperioden skal være basert på endringer i NIBOR 6 mnd og kan bare skje 1 gang i året, første gang ett år etter oppstart. Renteendringer skal forelegges oppdragsgiver med en måneds frist og skal godkjennes av oppdragsgiver før effektuering. Første års rente er NIBOR 6 mnd på dato 01.07.2021:https://most.referanserenter.no/nibor-rates.html |  |  |
| **Erstatningsenhet (leie).** Dette tekstfeltet er for å beskrive hva oppdragsgiver sikter mot og ser på som ønskelig eller ideelt. Under i punkt A4.8 oppgir vi noen minstekrav. I E4.9 ber vi om tilbyders beskrivelse av sin løsning. Tilbydere med løsning tett opp mot våre ønsker vil få mer poeng.Oppdragsgiver ønsker å motivere sluttbruker til å ta vare på smarttelefonen. Vi tror sluttbruker har riktig motivasjon hvis de beholder samme enhet i hele leietiden på 3 år. Dette kan vi oppnå ved å fokusere på at alt repareres. Det finnes tilfeller der kostnaden ved reparasjon overstiger pris for å erstatte enheten. Da ønsker vi at sluttbruker mottar en lik eller liknende enhet, gjerne brukt/"refurbished". Det samme gjelder ved mistet/stjålet smarttelefon. Selv om vi ikke mistenker våre ansatte for å «miste» mobiltelefonen sin for å få en nyere modell så mener vi at fristelsen fjernes ved at erstatningsenheten er samme modell som den man opprinnelig hadde. Ved leieavtale vil erstatningsenheten bli returnert på tidspunktet ved den opprinnelige leieavtalens slutt på vanlig måte.Å miste en telefon er selvsagt ikke gratis. Under E4.9 bes tilbyder beskrive sin løsning med tilhørende kostnad.Erstatningsenheten kan være en annen farge enn den opprinnelige. Erstatningstelefonen kan være brukt (“refurbished”). Hvis leverandør ikke har en tilsvarende enhet, kan leverandør tilby mer lagringskapasitet og/eller en bedre modell til samme pris. Erstatningsenheten leveres med beskyttelsesglass og cover/wallet dersom dette mangler.Vi ser for oss at erstatningsenheten er sluttbrukers smarttelefon den resterende tiden av den opprinnelige leietiden. Så hvis man har enhet A i 1 år og mister denne så vil man benytte erstatningsenheten de 2 resterende årene. (Hvis et leieforhold må knyttes til IMEI så vil tilbyder få anledning til å beskrive dette i E4.9.). Oppdragsgiver ønsker at leiebeløpet er likt alle 3 årene. |
| **A4.8** | **Erstatningsenhet (leie).**Dersom leid enhet mistes eller det ikke lønner seg å reparere, skal det tilbys en erstatningsenhet.1) Kostnad for erstatningsenhet skal ikke overstige sum resterende leiebeløp + restverdi.2) Leiebeløpet/månedsbeløpet skal være uendret i hele leieperioden.3) Sluttbruker må motta erstatningsenhet innen 5 dager etter innmelding. |  |  |
| **E4.9** | **Erstatningsenhet (leie).** Tilbyder bes beskrive sin løsning hvis en leid enhet mistes eller det ikke lønner seg å reparere den. | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **5** | **Krav til tjenester ved levering** |  |  |
| **A5.1** | **Innrulling i MDM-system. Leverandør** skal kunne rulle inn leverte smarttelefoner i oppdragsgivers MDM-system. Innrulling i Intune, AirWatch og WorkspaceOne skal være uten kostnad for oppdragsgiver. |  |  |
| **A5.2** | **Glass.** Alle smarttelefoner skal leveres med påsatt beskyttelsesglass. Tjenesten prises i prisskjema. Den enkelte oppdragsgiver (kommune) kan velge å fravike dette. |  |  |
| **A5.3** | **Deksel.** Alle smarttelefoner skal leveres sammen med cover/wallet. Ansatte skal bli gitt et valg.Den enkelte oppdragsgiver (kommune) kan velge å fravike dette. |  |  |
| **E5.4** | **Eierskifte/portering.** Det er ønskelig at sim-kort kan leveres sammen med smarttelefonen, der det er aktuelt. Noen ansatte får smarttelefon for første gang (f.eks. nyansatte) og trenger både enhet og abonnement samtidig. Beskriv mulighet for tjenester. Oppdragsgiver vektlegger:1) Smidig og digital løsning for portering og eierskifte av mobilnummer.2) Sim-kortet inkluderes i forsendelsen slik at smarttelefon og sim-kort ankommer samtidig, helst i samme pakke.Alle tjenester som gis en pris ser oppdragsgiver som opsjoner. Altså at oppdragsgiver ikke binder seg til å kjøpe tjenestene som beskrives.(Viken fylkeskommune har avtale med Phonero på abonnement.) | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **6** | **Krav til levering** |  |  |
| **E6.1** | **Leveringssikkerhet.** Hva gjør tilbyder for å sikre at dere kan levere anbefalte produkter på 5 virkedager? Eksempelvis lagerhold. | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **E6.2** | **Nylanseringer.** Hvor raskt kan leverandør gjøre nye modeller i sortimentet tilgjengelig for leie/kjøp for oppdragsgiver? Oppgi maksimalt antall dager. | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **A6.3** | **Samleleveranser.** Ved større leveranser skal det være mulig med en samlet levering til virksomheten (skole, tannklinikk, helseinstitusjon m.m.).  |  |  |
| **E6.4** | **Hjemlevering.** Oppdragsgiver vil unntaksvis ha behov for å få enheten sendt hjem. Tilbyder bes oppgi om dette er en tjeneste dere kan levere.Oppdragsgiver vektlegger:1) Fleksibel løsning.2) Samme raske levering.3) Samme pris som ved vanlige leveringer. | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **7** | **Krav til service, support og rådgivning** |  |  |
| **A7.1** | **Service/support.** De enkelte oppdragsgiverne vil organisere service og support på ulikt vis, men det er å anta at alle ønsker å håndtere 1. linje support selv. Normalt vil oppdragsgivers IT-avdeling være ansvarlig for mottak og retur.Leverandør skal tilby en service-portal som IT-avdelingene kan bruke for registrering av reparasjoner og reklamasjoner og dialog med brukerhjelp. Tilgang til serviceportalen skal kunne gi IT-avdelingen muligheter for å beskrive og registrere saker, samt muligheter til å få skrevet ut beskrivelsen av feil og laste ned returskjema/postlapp, ferdig frankert.Krav til portalfunksjonalitet er beskrevet under kapittel «Webportal(er)».For Viken fylkeskommune gjelder følgende: Viken vil bruke IT-avdelingene på hver skole og brukerhjelpen på tre fylkeshus som 1. linje support. Dette for å kunne hjelpe til med konfigurasjoner av smarttelefoner og avdekke og vurdere problemer med enheter og tilbehør. IT-avdelingen vil også være ansvarlig for retur og mottak av smarttelefoner og tilbehør som sendes til reparasjon, samt tilby utlånsenhet. Låneenheter bekostes og administreres av oppdragsgiver. |  |  |
| **E7.2** | **Servicerutiner.** Tilbyder bes beskrive rutiner rundt serviceportal og innsendinger til reparasjoner. Oppdragsgiver vektlegger:1) Å kunne søke opp/se generell informasjon om produktene og brukerne, som f.eks. kjøpsdato/leieperiode og historikk på garantisaker og reparasjoner (antall, dato, beskrivelse av reparasjon)2) Se status på pågående og avsluttede reparasjoner og henvendelser.3) Å kunne se sluttpriser/faktura for reparasjoner som er utført.4) Faktura for reparasjoner skal sendes til opprinnelig virksomhet som har inngått kjøp eller leie av smarttelefonen.5) Muligheter for skriftlig dialog mellom kunde og leverandørens servicepersonell (IT-avdelingen)6) Servicepersonell (IT-avdelingen) fra samme oppdragsgiver/enhet/virksomhet skal kunne se hverandres innmeldte saker.For Viken fylkeskommune gjelder følgende:Rapport og statistikk på avdeling og på konsernnivå. Rapporter bør kunne eksporteres til for eksempel Excel. Rapportene bør blant annet inneholde mulighet for virksomhet, skadetype, kostnad og reparasjonstid. | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **A7.3** | Leverandør skal dekke alle kostnader ved garanti/reklamasjoner, inkludert emballasje- og fraktkostnader. |  |  |
| **A7.4** | **Kundeservice.** Leverandøren skal ha bemannet kundeservice mellom kl. 8 og 16. Kundeservice skal kunne tilby være tilgjengelig på norsk. Dette for besvarelse av spørsmål angående faktura, ordrestatus og reparasjonsstatus. Tjenesten skal være kostnadsfri. |  |  |
| **A7.5** | **Service/reparasjonstid** skal ikke overstige 10 arbeidsdager, inkludert henting/levering. |  |  |
| **8** | **Øvrig** |  |  |
| **A8.1** | **Åpen bok.** Leverandør skal på oppfordring kunne vise frem alle relevante regnskapstall og kalkyler, se også Generelle kontraktsbestemmelser punkt 10.1. |  |  |
| **A8.2** | **Databehandleravtale (DBA).** Digitaliseringsdirektoratets databehandleravtale skal benyttes, se vedlegg.  |  |  |
| **A8.3** | **Salgsstatistikk.** Leverandør plikter å levere salgsstatistikk 2 ganger per år. Innlevering bes skje uoppfordret innen 15. feb og 15. aug for foregående halvår. Statistikken skal innbefatte alle kommuner og alle salg uansett kanal. Oppdragsgiver har en tilpasset mal for formålet.Oppdragsgiver kan be om ytterligere statistikk ved behov. |  |  |
| **9** | **Miljø og produktkvalitet** |  |  |
| Formålet med miljøkriteriene er å:* Redusere energibruk.
* Redusere bruk av mineral- og naturressurser.
* Minimere bruk/utslipp av miljø- og helseskadelige stoffer.
* Lang levetid: bruke samme enhet i alle 3 årene – og gjenbruke/re-selge etterpå.
 |
| **E9.1** | **Miljøarbeid.** Tilbydere bes redegjøre for sitt pågående arbeid med å redusere miljøbelastning. Oppdragsgiver vektlegger:1. Tiltak eller utvalgskriterier for å komme frem til et produktsortiment med høy resirkuleringsgrad eller redusert bruk av mineraler/metaller og plast.
2. Tiltak for reduksjon og trygg håndtering av avfall og miljøgifter.
3. Krav stilt til underleverandører hvordan dette følges opp.

Besvarelsen bør ikke overgå 2 A4-sider per punkt. | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **E9.2** | **Transport**. Det er ønskelig at leverandør benytter transport med lavest mulig utslipp av klimagasser i kontraktsperioden.Transportmetoder fra fabrikk til lager og fra lager til sluttbruker vil vektes. Tilbyder bes fylle inn i vedlegg “miljø transport” hvor mange kilometer av frakten av enhetene som leveres til oppdragsgiver som gjøres med kjøretøy, tog, båt og fly. Både fraktmetode og total fraktlengde vil ha en effekt på total poengscore på dette evalueringskriteriet. Leverandøren skal i tilbudet også vedlegge dokumentasjon på bakgrunnen av tallene som oppgis. | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **A9.3** | **Batteriet** skal være godt nok til alminnelig bruk i 3 år. |  |  |
| **E9.4** | **Batterikapasitet**. Tilbyder bes beskrive hvordan batterikapasitet måles og fra hvilket nivå oppdragsgiver kan kreve å få byttet batteri uten omkostninger.  | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **A9.5** | **Batteribytte**. Leverandør skal kunne bytte batteri på alle tilbudte enheter. |  |  |
| **E9.6** | **Emballasje**. Oppdragsgiver ønsker at enheter sendt TIL oss og FRA oss bruker samme emballasje. Tilbyder bes foreslå en løsning. Eksempel, en ny enhet som blir sendt til oss kan være i en emballasje som oppdragsgiver på en grei måte kan gjenbruke når vi skal sende enheter i retur eller til reparasjon/reklamasjon. Hvordan løser tilbyder dette? Hva foreslår dere som løsning for gratis retur, hvordan skal tilbyder betale porto?Oppdragsgiver vektlegger:1. Mer gjenbruk, mindre avfall.
2. Lett å motta, lett å pakke opp, lett å lukke, lett å returnere.
3. Lav pris eller gratis porto.
4. Redusere bruk av plast og øke andelen av fornybar og resirkulert materiale.
5. At eventuell engangsemballasje enkelt skal kunne separeres for hånd i enkeltmaterialer som kan resirkuleres (for eksempel papp, papir, plast og tekstil).

(Mobiltelefoner for retur/gjenbruk/resirkulering/destruksjon hentes i egnet kasse/skap, se annet krav.) | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **A9.7** | **Reparasjonsvennlighet**. Alle tilbudte enheter skal i presentasjonen av produktet (portal/katalog) oppgi en tallverdi for reparasjonsvennlighet. Tallet angir hvor lett eller vanskelig det er å reparere enheten. Tallene skal være de samme som blir vist i franske nettbutikker. www.tek.no/nyheter/nyhet/i/nA98yJ/europaparlamentet-stemte-for-right-to-repairwww.ifixit.com/News/49158/france-gave-apple-some-repairability-homework-lets-grade-it |  |  |
| **A9.8** | **Reparasjon**. Tilbyder skal i hele enhetens brukstid (3 år) kunne tilby følgende for alle enheter i sortimentet.1. Reparasjon av knust forside
2. Reparasjon av knust bakside eller bytte av chassi/kasse/ramme
3. Bytte av batteri

Ved reparasjon skal reparert enhet alltid returneres med påsatt ekstra beskyttelsesglass. |  |  |
| **A9.9** | **Reservedeler**. For alle tilbudte enheter skal følgende reservedeler kunne leveres:1. Skjerm (forside)
2. Deksel/chassi/ramme (bakside)
3. Batteri

Følgende skal være tilgjengelig i sortimentet:1. Lader
2. Beskyttelsesglass, ekstra glass som kan limes på skjermen
3. Deksel/cover/wallet

Deler for reparasjon, erstatning eller oppgradering skal være tilgjengelig i minst 3 år etter at produktet er levert. Delene skal være tilsvarende opprinnelige deler og det skal ikke medføre endring av garanti. |  |  |
| **E9.10** | **Reparasjon**. Plutselig og «på farten» kan sluttbruker behøve å få enheten reparert av selvvalgt sertifisert verksted for egen regning. Tilbyder bes foreslå en løsning.Oppdragsgiver vektlegger:1) God tilgjengelighet av service-steder.2) Raskt være operativ igjen med reparert enhet.3) Mulighet for å beholde leieforholdet og returordningen. | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **E9.11** | **Garanti**. Produktene bør ha god holdbarhet. Tilbyder bes oppgi om de vil utvide garantitiden til 3 år for smarttelefoner.Oppdragsgiver vektlegger lengst mulig garanti.Hvis utvidet garanti har en kostnad skal den oppgis her. Det er valgfritt for oppdragsgiver å kjøpe/inkludere denne opsjonen. | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **A9.12** | **EE-avfall.** Leverandør plikter å levere EE-avfall til godkjent leverandør. EE-registeret vedlikeholdes av Miljødirektoratet. https://produsentansvar.miljodirektoratet.no/returselskap |  |  |
| **A9.13** | **Avhending**. Følgende ombruks- og gjenvinningstjenester skal gjelde enheter som allerede eies og kommende enheter og skal ytes i hele avtaleperioden:1. Sikker sletting av innhold på alle lagringsmedier
2. Avidentifisering
3. Resirkulering eller videresalg av utstyr
4. Miljøvennlig gjenvinning
5. Rapportering basert på serienummer/IMEI

Tilbakebetaling for utstyr med restverdi til oppdragsgiver (verdi for denne delen skal ikke tas med i prisen da mengde og kvalitet vil variere) |  |  |
| **E9.14** | **Avhending.** Tilbyder bes beskrive hvordan retur/transport/forsendelse skal foregå.Oppdragsgiver vektlegger:1) Innsamling på alle skoler og andre lokasjoner2) Enkelt og fleksibelt for oppdragsgiver3) Gjenbrukbare kasser/emballasje/skap | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |
| **E9.15** | **Sirkulær økonomi**. Tilbyder bes beskrive hva som skjer med innsamlede enheter.Oppdragsgiver vektlegger:1) Høy andel på gjenbruk/salg av tilbakeleverte og fungerende enheter.2) Av resterende, høy andel gjenbruk/salg av deler fra enhetene.3) Av resterende, høy andel av gjenbruk/resirkulering av mineraler.4) Hvilken andel av verdien som tilfaller oppdragsgiver. | >> | (Skriv her eller oppgi navn på vedlegg.) |