

## Bilag 1 Kravspesifikasjon

Statlig fellesavtale for kjøp av telefonitjenester



## Innhold

<b>1</b>	<b>Generell beskrivelse.....</b>	<b>1</b>
1.1	Statens innkjøpssenter .....	1
1.2	Definisjoner.....	1
1.3	Kontaktperson.....	2
1.4	Oppdragsgivere og bestillere .....	2
<b>2</b>	<b>Anskaffelsens formål og omfang .....</b>	<b>3</b>
2.1	Anskaffelsens formål.....	3
2.1.1	Eksisterende statlig fellesavtale .....	3
2.2	Anskaffelsens omfang.....	3
2.2.1	Integrasjoner og tilpasninger .....	3
2.3	Opsjoner .....	4
<b>3</b>	<b>Primær- og sekundærleverandør.....</b>	<b>4</b>
3.1	Avtaletype.....	4
<b>4</b>	<b>Kravtabell.....</b>	<b>5</b>
4.1	Krav .....	5
4.2	Tildelingskriterier.....	13
4.3	Øvrige krav (opsjoner) .....	16

## 1 Generell beskrivelse

### 1.1 Statens innkjøpscenter

Statens innkjøpscenter ble opprettet 1. januar 2016 og er, siden 1. september 2020, en avdeling i Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ). Innkjøpscenterets samfunnsoppdrag er å støtte opp Regjeringens satsning om «å fornye, forenkle og forbedre Norge». Statens innkjøpscenter ble i Kongelig resolusjon 13. januar 2017 gitt myndighet til å inngå og forvalte rammeavtaler for statlige virksomheter i sivil sektor på utvalgte innkjøpsområder.

Statens innkjøpscenter gjennomfører konkurransen på vegne av de statlige virksomhetene, heretter kalt oppdragsgiverne. Statens innkjøpscenter 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 telefonitjenester og Statens innkjøpscenter inviterer herved til konkurranse for denne avtalen.

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

### 1.2 Definisjoner

	Definisjon
Avtaleeier	Statens innkjøpscenter
Oppdragsgivere	Virksomheter i statlig forvaltning, jf. Bilag 11 «Oppdragsgivere omfattet av denne avtalen»
Bestillende enheter	Oppdragsgivernes underliggende avdelinger/enheter som har rettigheter til å bestille via Fellesavtalen
Fellesavtalen	Statlig fellesavtale for kjøp av telefonitjenester – Standardkontrakt med tilhørende bilag

### 1.3 Kontaktperson

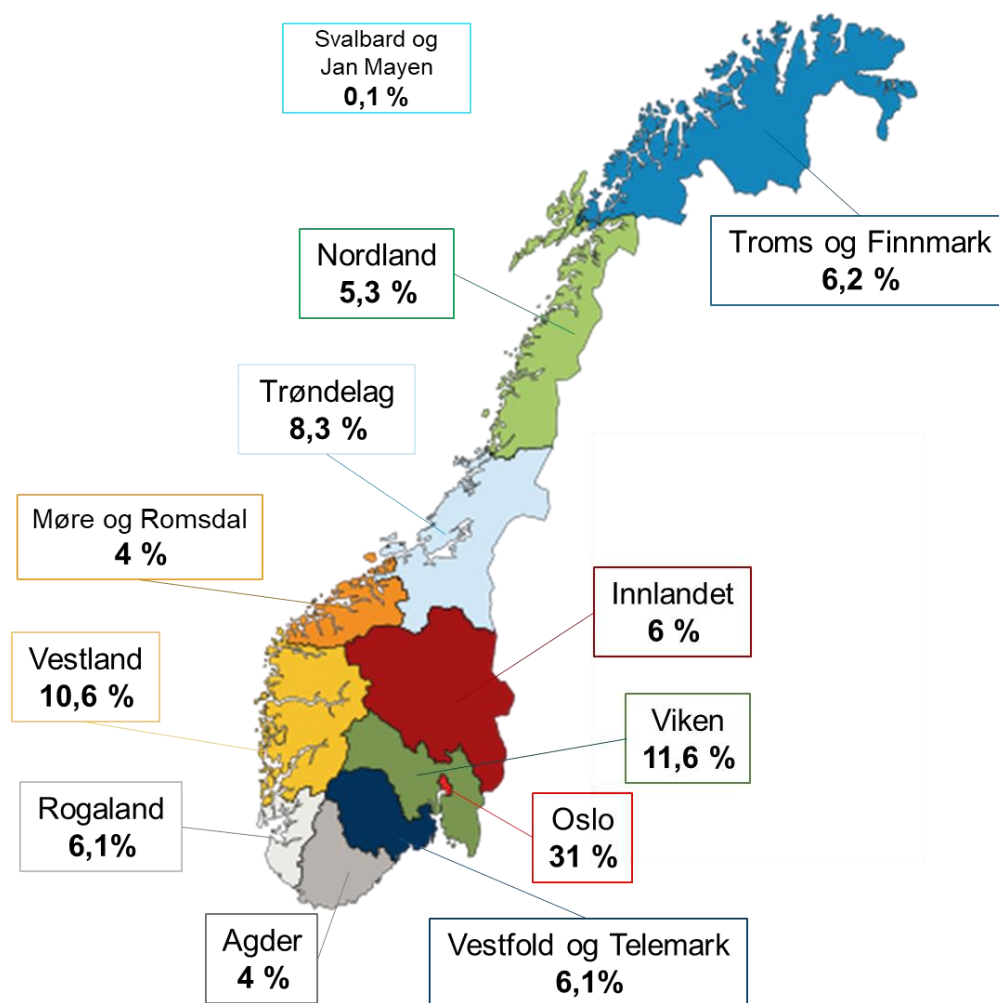
Det skal ikke være kontakt/kommunikasjon med andre personer hos Statens innkjøpscenter angående konkurransen enn kontaktperson oppgitt i konkurransegjennomføringsverktøyet, heretter kalt EU Supply.

### 1.4 Oppdragsgivere og bestillere

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

Strukturelle og/eller organisatoriske endringer knyttet til de enkelte oppdragsgivere kan forekomme i kontraktperioden, eksempelvis omorganisering i stat ved opprettelse eller nedleggelse av virksomheter.

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



Figur 1. Kart som viser geografisk spredning av oppdragsgivernes ansatte, 2021.

## **2 Anskaffelsens formål og omfang**

### **2.1 Anskaffelsens formål**

Formålet med anskaffelsen er å inngå statlig fellesavtaler med både en primær- og sekundærleverandør for kjøp av telefonitjenester. Det er av hensyn til tilgjengelighet, kvalitet og sikkerhet, behov for god geografisk dekning. Dette løses ved å inngå avtale med én primærleverandør og én sekundærleverandør som skal levere tjenester i ulike operatørnett.

Oppdragsgivernes tjenestekritiske oppgaver medfører høye krav til kvalitet og tilgjengelighet, spesielt i daglig bruk, men kan også i noen tilfeller gjelde krise- og beredskapssituasjoner. En større del av oppdragsgivernes oppgaver ivaretas og gjennomføres fra mobile enheter, noe som stiller høye krav til dekning, kapasitet og oppetid. Det vil være behov for høy dekningsgrad både i befolkede områder, men også i gravgrendte strøk, maritime områder / kystområder og andre avsidesliggende områder for at oppdragsgivere kan utføre sine tjenestekritiske oppgaver på en god måte. Imidlertid vil dekningsgraden variere mellom operatørene når brukere av Fellesavtalen gjennomfører sine oppgaver, enten på bakgrunn av plassering av master eller med tilknytning til frekvenser m.m. Oppdragsgivere skal i disse tilfeller kunne benytte seg av sekundærleverandøren som operatør i stedet for, eller i tillegg til, primærleverandøren dersom operative behov tilsier dette.

Det vises til punkt 3 for nærmere beskrivelse av avtaletype.

#### **2.1.1 Eksisterende statlig fellesavtale**

Det ble inngått en statlig fellesavtale for leveranse av mobiltelefonitjenester som trådte i kraft 1. mai 2018 og som utløper 1. mai 2022. Ny fellesavtale vil gjelde fra 2. mai 2022.

### **2.2 Anskaffelsens omfang**

Anskaffelsen omfatter telefonitjenester som dekker oppdragsgivernes behov for hensiktsmessige og kostnadseffektive løsninger – enten alene eller i kombinasjon med andre løsninger. Det forventes at leverandørene støtter og bidrar til utvikling av tilstrekkelig kapasitet for digitaliserte tjenesteløsninger og arbeidsprosesser hos oppdragsgiverne.

Telefonitjenester er knyttet til oppdragsgivernes behov for:

- mobiltelefonitjenester på abonnement nivå
- mobile sentralbordtjenester
- administrative og merkantile løsninger
- kompetanse innen telefoni og brukerstøtte

Listen over er ikke uttømmende.

Den årlige kontraktsverdien for telefonitjenester estimeres til mellom 130-180 MNOK inklusiv opsjon, når alle avrop under Fellesavtalen er iverksatt. Vi gjøre oppmerksom på at estimatet ikke er forpliktende for avtaleeier og oppdragsgivere.

#### **2.2.1 Integrasjoner og tilpasninger**

Enkelte oppdragsgivere har behov for integrasjoner og tilpasninger mot ulike systemer, herunder:

- synkroniseringsløsninger
  - Skype for business
  - Microsoft teams
  - kalender
  - AD/Azure
  - free/busy
  - SMS «gateway»
- mobilt sentralbord
- integrasjon mot systemer som blant annet
  - lønns- og personalsystem
  - økonomistyringssystem
  - CRM system

Behovet for overnevnte integrasjoner og tilpasninger vil imidlertid oppdragsgivere selv spesifisere i Bilag 4 «Standard kjøpsbetingelser».

### **2.3 Opsjoner**

Avtalen vil inneholde opsjoner på ulike tjenester, herunder:

- fasttelefonitjenester
- telefonmøte/konferanse
- nummeropplysningstjenester
- wallboards
- opptak av samtaler
- besøksregistrering
- loggføring av samtaler

Det vil være opp til hver enkelt oppdragsgiver om de ønsker å utløse en eller flere opsjoner. Oppdragsgiverne kan utløse opsjon til enhver tid gjennom avtaleperioden inkludert eventuelle forlengelser. Dette vil oppdragsgiver spesifisere i Bilag 4 «Standard kjøpsbetingelser» eller underveis i avtalens varighet ved dialog med den valgte leverandøren.

## **3 Primær- og sekundærleverandør**

### **3.1 Avtaletype**

Statens innkjøpssenter har til hensikt å inngå parallelle rammeavtaler med to leverandører, herunder primær- og sekundærleverandør, forutsatt at det foreligger et tilstrekkelig antall egnede tilbud.

Leverandøren skal inngi tilbud som både primær- og sekundærleverandør. Leverandører skal derfor levere to versjoner av Bilag 3B «Prisskjema», en for primærleverandørens rammeavtale og en for sekundærleverandørens rammeavtale. Det gjelder imidlertid en begrensning. De leverandører som opererer i samme operatørnett som primærleverandøren kan ikke tildeles kontrakt som sekundærleverandør.

Leverandøren som ved tildeling rangeres som nummer en vil være den foretrukne leverandøren av telefonitjenester, herunder primærleverandøren. Deretter vil kun tilbudene om sekundærleverandør bli evaluert opp mot hverandre, og leverandøren med det beste tilbudet på et alternativt operatørnett enn primærleverandøren vil rangeres som nummer to, herunder sekundærleverandøren.

Det vil bli fastsatt en margin på inntil 15 prosent av Fellesavtalens mobilabonnement som kan kjøpes hos sekundærleverandøren.

Oppdragsgivere står fritt til å kunne benytte seg av sekundærleverandøren som operatør i stedet for, eller i tillegg til, primærleverandøren for inntil 15 prosent av egne mobilabonnement. Oppdragsgiveren avgjør selv om det er et operativt behov for dette og plikter ikke å dokumentere avgjørelsen om å flytte til sekundærleverandør. Med operative behov menes utfordringer med gjennomføring av tjenestekritiske oppgaver grunnet svak dekning og/eller kapasitet hos primærleverandøren. Flytting fra primær til sekundærleverandør foretas direkte mellom den enkelte oppdragsgiver og leverandør(er).

I de tilfeller oppdragsgiver ser et større behov for å bruke sekundærleverandør, må dette avklares med avtaleeier for å sikre at den fastsatte marginen ikke overskrides.

## **4 Kravtabell**

Kravspesifikasjon for leveranse av telefonitjenester til statlige oppdragsgivere. Alle krav angitt (med mindre annet er nevnt eksplisitt) skal være vederlagsfritt til oppdragsgiver, og besvares i Bilag 2 «Leverandørens besvarelse».

Kravspesifikasjonen har to typer krav; kapittel 4.1 inneholder krav som tilbyder skal svare ja eller nei på og som ikke vil bli evaluert. Kapittel 4.2 inneholder evalueringskrav som skal beskrives og som vil bli evaluert i henhold til tildelingskriteriene. Det vises for øvrig til Konkurransbestemmelsene punkt 8 for nærmere beskrivelse av tildelingskriteriene og evalueringen av disse.

### **4.1 Krav**

Ethvert avvik fra kravene stilt i dette kapitlet vil ikke automatisk medføre avvisning. Dersom det er avvik, vil avtaleeier foreta en vurdering av størrelsen på avviket, betydningen for oppdragsgiverne og betydningen for konkurransen. Det presiseres at et enkelt avvik kan være vesentlig.

4.1.1	Generelle krav
4.1.1.1	<p><b>Bindingstid</b>                      Det skal ikke være bindingstid på oppdragsgivers abonnement/SIM-kort for Fellesavtalen. Oppdragsgivere som har eksisterende abonnement med binding, velger selv om de skal bryte bindingstiden eller la bindingstiden løpe ut før overgang til nytt abonnement.</p> <p>Oppdragsgivere skal ikke overta bindingstid fra andre leverandører.</p>
4.1.1.2	<p><b>Eksisterende nummerserier</b>                      Oppdragsgiver skal beholde de telefonnummer/nummerserier som benyttes i dag for mobil- og fasttelefoni.</p>
4.1.1.3	<p><b>Utvidelser</b>                      Dersom leverandøren tilbyr andre kunder utbedringer eller utvidelser for tjenester som er omfattet av anskaffelsen, eksempelvis overgang fra 4G til 5G nett o.l., skal tilsvarende justering også tilbys til oppdragsgivere knyttet til Fellesavtalen uten ekstra kostnad. Endringer skal ikke gjøres uten avklaring med Statens innkjøpscenter.</p>
4.1.1.4	<p><b>Eierskap</b>                      Den enkelte oppdragsgiver skal ha juridisk eierskap for sine nummer, nummerserier og abonnement.</p>
4.1.1.5	<p><b>Overdragelse</b>                      Oppdragsgiver skal vederlagsfritt kunne si opp nummerserier eller enkeltnummer, og overdra abonnement til ny eier. Ved oppsigelse må oppdragsgiver kunne beholde reservasjon til telefonnummeret i minimum 6 md. På forespørsel skal perioden utvides.</p>
4.1.1.6	<p><b>Norsk nummerplan</b>                      Alle telefonnummer skal leveres iht. norsk nummerplan for telefon, for tiden NKOM nummerplan e.164. Leverandørens SIM-kort skal registreres som hjemmehørende i Norge.</p>
4.1.1.7	<p><b>Distribusjon av telefonnummer</b>                      Oppdragsgivers telefonnummer skal ikke føres opp i telefonkataloger, meldes inn til register eller distribueres, med mindre oppdragsgiver spesifikt anmoder om dette.</p>
4.1.1.8	<p><b>Standard</b>                      Tilbudte løsninger skal fungere mot markedets mest brukte standarder, eksempelvis skal webgrensesnitt kunne benyttes på alle typer datamaskiner og med de vanligste nettlesere, og mobilapplikasjoner skal fungere på markedets mest brukte plattformer.</p>
4.1.1.9	<p><b>Integrasjoner</b>                      Leverandøren skal bistå oppdragsgivere med integrasjoner mot eksisterende løsninger og systemer.</p>
4.1.1.10	<p><b>Oppdragsgivernes policy</b>                      Den enkelte oppdragsgiver skal kunne fastsette egen policy for bruk av avtalen, herunder, men ikke begrenset til, hvilke typer abonnementer som skal benyttes, sperringer, hva som dekkes av oppdragsgiver og hva som anses som privatforbruk. Oppdragsgivernes policy skal formidles i leverandørens forsyningsapparat og overholdes i leveransen, også ved bruk av underleverandør.</p>
4.1.1.11	<p><b>Fast kontaktperson mot avtaleeier</b>                      Leverandør skal utpeke en fast kontaktperson som er ansvarlig for oppfølging av avtalen mot avtaleeier.</p>
4.1.1.12	<p><b>Fast kontaktperson mot oppdragsgiver</b>                      Leverandør skal utpeke fast kontaktperson som er ansvarlig for oppfølging mot den enkelte oppdragsgiver.</p>



4.1.1.13	<p><b>Avgifter</b> Det skal ikke påløpe engangsavgifter eller etableringsavgifter i avtalen, utover det som er spesifisert i Bilag 3B «Prisskjema».</p>
4.1.1.14	<p><b>Benchmarking</b> Avtaleeier kan én gang i året gjennomføre benchmarking av leverandørens ytelser og prisnivå på alle aspekter av Fellesavalen.</p> <p>Benchmarkingen skal gjennomføres av en uhildet tredjepart, og leverandøren må tilgjengeliggjøre relevant data for at benchmarkingen skal kunne gjennomføres.</p>
<b>4.1.2</b>	<b>Mobiltelefonitjenester</b>
4.1.2.1	<p><b>Oppsett av mobiltelefon</b> Dersom mobilapparater hos oppdragsgiver ikke støtter automatisk oppsett/innstillinger for bruk av blant annet MMS og internett – skal leverandøren ha løsninger som på en enkel måte ivaretar den enkelte mobilbrukers behov for manuelt å finne/registrere slike innstillinger.</p>
4.1.2.2	<p><b>Utendørsdekning</b> Leverandøren skal tilby utendørsdekning med minimum uavbrutt 4G tale og datatrafikk til alle brukere av Fellesavtalen. Dekningskvaliteten ikke skal hindre brukerne å utføre sine tjenestespesifikke oppgaver.</p>
4.1.2.3	<p><b>Innendørsdekning</b> Leverandøren skal kunne tilby innendørsdekning med minimum uavbrutt 4G tale og datatrafikk for samtlige statlige virksomheters lokasjoner, senest 6 md. fra avtalen trer i kraft. Det kan i enkelte tilfeller godtas lengre tid til utbedring i de tilfeller hvor det skyldes forhold utenfor leverandørens kontroll.</p> <p>For utbedring av innendørsdekning og installasjonstjenestene skal primærleverandøren tilby et prisoverslag basert på innkjøpspris. Oppdragsgiver og leverandør skal i felleskap komme til en enighet om valgt metode og kostnadsfordelingen iht. Fellesavtalen. Oppdragsgiver vil enten kunne akseptere tilbudet til primærleverandøren eller benytte seg av tjenestene til sekundærleverandøren.</p> <p>Det skal være innendørsdekning iht. minimumskravet på alle steder hvor det er naturlig at de ansatte oppholder seg, eksempelvis oppholdsrom og kontorlandskap.</p>
4.1.2.4	<p><b>Innberetning til skattemyndighetene</b> Leverandøren skal tilby en løsning for et kildesystem og generere grunnlag for innberetning til skattemyndighetene gjennom automatiserte løsninger. Systemet må oppfylle skattemyndighetenes krav til enhver tid, og kunne administreres sentralt hos oppdragsgiver.</p>
4.1.2.5	<p><b>Hastighet</b> Leverandøren skal tilby sin beste mulige hastighet til enhver tid. Hastigheten kan reduseres til minimum 1 Mbit/s når datapakken er brukt opp.</p>

4.1.2.6	<p><b>Mobilabonnement og mobilt bredbånd – fri bruk</b> Med «fri bruk» menes et øvrig tak på 1 TB av data. Leverandøren kan redusere hastigheten til 5 Mbit/s når dataen er brukt opp.</p>
4.1.2.7	<p><b>Data rollover</b> Det skal tilbys tidsubegrenset data rollover for ordinære datapakker, for minimum dobbelt så mye data som er inkludert i abonnementet per måned.</p>
4.1.2.8	<p><b>Ekstra datapakker</b> Leverandør skal tilby oppdragsgiver ekstra datapakke(-er). Prisen for ekstra datapakker skal være den samme som leverandørens abonnementspris på ordinære datapakker i ulike størrelser som anvist i Bilag 3B «Prisskjema».</p>
4.1.2.9	<p><b>Varsling av oppbrukt data</b> Når en datapakke nærmer seg oppbrukt, skal dette varsles som minimum via SMS og andre relevante kanaler.</p>
4.1.2.10	<p><b>Roamingkostnader</b> Leverandøren skal begrense risikoen ved varsling for uventede roamingkostnader.</p>
4.1.2.11	<p><b>Frysing av abonnement</b> Abonnement som ikke benyttes skal kunne frysas i minimum 12 md.</p>
4.1.2.12	<p><b>Mobilabonnement</b> Mobilabonnement skal som minimum inkludere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 SIM-kort/eSIM (1 hovednummer, 1 tvillingnummer og 2 SIM-kort for data inkludert i abonnementet)</li> <li>• fri tale i Norge</li> <li>• fri SMS</li> <li>• fri MMS</li> <li>• mobilsvaer/personsvaer</li> <li>• fri bruk av BankID</li> <li>• inkludert gratis roaming inntil abonnementets datapakke i EU/EØS-land samt Storbritannia og Sveits</li> <li>• inkludert gratis tale og SMS til/fra EU/EØS-land samt Storbritannia og Sveits</li> </ul>
4.1.2.13	<p><b>Mobilt bedriftsnett</b> Leverandøren skal levere en løsning for mobilt bedriftsnett. Det vises til krav 4.2.2.5.</p>
4.1.2.14	<p><b>Bedriftskatalog</b> Leverandøren skal levere en løsning for bedriftskatalog. Det vises til krav 4.2.2.6.</p>
4.1.2.15	<p><b>M2M-abonnement 1)</b> Leverandøren skal levere M2M-abonnement med data og SMS iht. Bilag 3B «Prisskjema».</p>
4.1.2.16	<p><b>M2M-abonnement 2)</b> Kostnaden for å sende SMS kan maksimalt være det samme som for masseutsendelse av SMS.</p>
4.1.2.17	<p><b>Mobilt bredbånd</b> Leverandøren skal tilby mobilt bredbåndsabonnement iht. Bilag 3B «Prisskjema».</p>

4.1.2.18	<p><b>SIM-kort</b> SIM-kort som distribueres skal være av typen som etterspørres i markedet til enhver tid. Dette inkluderer også e-SIM. All distribusjon av SIM-kort skal skje vederlagsfritt og uten gebyrer. Leverandøren skal levere både aktiverte SIM-kort som er knyttet til bruker og blanke SIM-kort som oppdragsgiver selv kan registrere ved behov. Det skal tilbys gratis erstatning av tapte eller ødelagte SIM-kort.</p> <p>Forhåndslagring hos kunde, og evt. hos leverandør av mobiltelefoner skal være vederlagsfritt.</p>
4.1.2.19	<p><b>Abonnement som ikke omfattes av avtalen</b> Flere oppdragsgivere har abonnement som står i enheter som av ulike grunner er vanskelig tilgjengelig (noen kan kun nås ved hjelp av helikopter). Slike abonnement vil videreføres med eksisterende leverandør. Den enkelte oppdragsgiver og valgte leverandør vurderer sammen kost/nytte ifb. eventuelt bytte av abonnement.</p>
4.1.2.20	<p><b>Registrering</b> Leverandøren skal kunne tilby en løsning som gjør at oppdragsgiver som ikke knytter navn til abonnement kan f.eks. knytte ansattnummer mot nummer og SIM-nummer, med et fritekstnummer, eller muligheten for at ansatte deler et abonnement.</p>
<b>4.1.3</b>	<b>Fasttelefonitjenester (Opsjon)</b>
4.1.3.1	<p><b>Levering</b> Leverandøren skal kunne levere SIP-trunk til lokasjoner i fastlands-Norge, samt Longyearbyen på Svalbard.</p>
4.1.3.2	<p><b>Gjenbruk av standard utstyr</b> Oppdragsgivers hussentraler og tilhørende utstyr som er kompatible med markedets vanligste standarder skal kunne gjenbrukes i ny løsning.</p>
4.1.3.3	<p><b>SIP-Trunk 1)</b> SIP-trunk må kunne leveres i de varianter oppdragsgiver har behov for iht. sine tekniske løsninger (slik som PBX og SIP-trunk fra ulike produsenter).</p>
4.1.3.4	<p><b>SIP-Trunk 2)</b> SIP-trunken inn til oppdragsgiver må leveres med fibertilkobling med minimum 10 Mbit linje. Leverandøren skal levere styrt nummervisning på SIP-trunken.</p>
4.1.3.5	<p><b>SIP-Trunk 3)</b> SIP-trunk skal leveres på lokal adresse og om ønskelig til felles node. SIP-trunk skal knyttes med lastbalansering mellom flere IP-adresser hos oppdragsgiver.</p>
4.1.3.6	<p><b>Trafikk kostnader</b> Alle kostnader for trafikk, utenom utenlandstrafikk og spesialnummer, fra fasttelefon (til mobiltelefon og fasttelefon) skal være inkludert.</p>
4.1.3.7	<p><b>Standard leveringstid</b> Leverandøren skal levere SIP-trunk innen 3 uker etter bestilling.</p>
4.1.3.8	<p><b>Leverandørens oppsigelse av abonnement</b> Leverandøren kan si opp abonnement/tjenester med 6 måneders skriftlig varsel dersom vedkommende teletjeneste legges ned.</p>
4.1.3.9	<p><b>Kapasitet</b> Leverandøren skal kunne levere ulike kapasiteter og antall kanaler i samsvar med oppdragsgivers behov.</p>

<b>4.1.4</b>	<b>Sikkerhet og personvernforordningen (GDPR)</b>
4.1.4.1	<b>Sikkerhetsrevisjon</b> Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å gjennomføre sikkerhetsrevisjon av leverandøren. Leverandøren forplikter seg til å delta vederlagsfritt i en slik sikkerhetsrevisjon.
4.1.4.2	<b>Databehandleravtale</b> Leverandøren må binde seg til å ivareta personvern og personopplysninger ved å signere databehandleravtaler både med avtaleeier og hver enkel virksomhet.
4.1.4.3	<b>Abonnementssikkerhet 1)</b> Informasjon om og tilgang til abonnementsdata vedrørende oppdragsgiver skal ikke tilkomme andre enn avtaleeier, oppdragsgiver eller leverandør.
4.1.4.4	<b>Abonnementssikkerhet 1)</b> Av sikkerhetsmessige grunner bør det ikke registreres/lagres navn på bruker av mobilabonnement i abonnementsdatabasen.
4.1.4.5	<b>Nasjonal lagring</b> Leverandøren skal tilby nasjonal lagring for de oppdragsgivere som har et operativt behov for dette.
4.1.4.6	<b>Kryptering</b> Leverandøren skal kryptere all kommunikasjon som omfatter sensitiv informasjon.
4.1.4.7	<b>Personalisering av SIM-kort</b> Leverandøren skal kunne tilby personalisering av SIM-kort, og dette skal skje i Norge.
<b>4.1.5</b>	<b>Brukerstøtte, opplæring og bistand</b>
4.1.5.1	<b>Brukerstøtte</b> Leverandøren skal levere kostnadsfri brukerstøtte på avtalens tjenester, på telefon og e-post, minst tilgjengelig fra 08.00 - 20.00 på ordinære virkedager. Det skal ikke påløpe trafikkostnader for kontakt med brukerstøtte når det ringes fra mobiltelefon med abonnement fra avtaleleverandør. Leverandøren skal oppgi eget telefonnummer for brukerstøtte knyttet til Fellesavtalen.  Personell på brukerstøtte skal kommunisere på norsk.

<p>4.1.5.2</p>	<p><b>Opplæring</b> Leverandøren har ansvar for å dekke behovet for opplæring av oppdragsgivers kontaktpersoner, administratorer og brukere med nøkkelfunksjoner. Opplæring skal være vederlagsfri for oppdragsgiverne, og skal som minimum dekke:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• administrasjon av abonnement (bestilling av nye abonnement, erstatning av SIM-kort, avbestillinger, endringer, sperringer osv.)</li> <li>• hvordan å hente ut ulike fakturarapporter og trafikkstatistikker</li> <li>• hvordan å søke opp telefonnummer, SIM-nummer og kundenummer</li> <li>• hvordan å finne fram informasjon om PIN- og PUK-koder som er knyttet til de enkelte mobilabonnement</li> <li>• sentralbord</li> <li>• bedriftsnett</li> <li>• bedriftskatalog</li> <li>• oppsett av kører</li> </ul> <p>Opplæringen skal være på et slikt nivå at kursdeltakerne skal beherske alle relevante sider med tjenestene etter endt opplæring. Undervisningsformen kan være e-læring, kurs og brukerveiledninger mfl.</p> <p>All opplæring og kursmateriell skal være på norsk.</p>
<p>4.1.5.3</p>	<p><b>Bistand</b> Leverandøren skal yte kostnadsfri bistand til oppdragsgiverne når det gjelder alle tjenesteytelser under avtalen, inkludert løsninger knyttet til oppdragsgivernes eksisterende produkter som har relevans for avtalen.</p> <p>Bistand skal blant annet omfatte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• faglig rådgivning mht. valg av kostnadseffektive løsninger, endring av løsning, også i strategiske spørsmål</li> <li>• bistand til kartlegging av status og muligheter</li> <li>• veiledning mht. framgangsmåter og produkter</li> <li>• bistand i tekniske spørsmål, også knyttet til implementering av nye løsninger og endring av eksisterende løsninger</li> <li>• informasjon om forventet utvikling og trender</li> <li>• opprydding gammel portefølje</li> <li>• bistand ifb. dekningsøknad</li> <li>• administrasjon av tjenester og løsninger på vegne av oppdragsgivere</li> </ul> <p>Leverandøren må ha kontaktpunkt for tekniske spørsmål og faglig bistand.</p>
<p>4.1.5.4</p>	<p><b>Årlig statusmøter</b> Årlig statusmøter/driftingsmøter med oppdragsgivere. Behov og hyppighet avtales nærmere med hver enkel oppdragsgiver i Bilag 4 «Standard kjøpsbetingelser» punkt 4.1.</p>
<p><b>4.1.6</b></p>	<p><b>Merkantile løsninger og administrasjon</b></p>

4.1.6.1	<p><b>Rapporter</b></p> <p>Det skal som minimum kunne hentes ut rapporter for den enkelte oppdragsgiver og dennes enheter som gir oversikt over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tale, SMS, MMS og dataforbruk nasjonalt og dataforbruk til, i og fra utlandet</li> <li>• bruk av spesial- og høytakserte nummer / innholdstjenester</li> <li>• tre-, fire- og femsifrede nummer</li> <li>• bruk gjelder både ved anrop, SMS, MMS og evt. annen bruksmåte som medfører forbruksfakturerings</li> <li>• inneværende periode, siste fakturaperiode og valgfri periode</li> <li>• forbruk og omsetning hittil i år, minimum for tale, SMS, MMS og data</li> <li>• abonnements typer og tilleggstjenester</li> <li>• øvrig data ifb. tilleggstjenester, nummer/nummerserier, og bruker eller alias tilknyttet et abonnement</li> <li>• ikke-aktive abonnement f.eks. abonnement som har vært inaktive de siste 6 md.</li> </ul> <p>Rapportene skal leveres vederlagsfritt.</p>
4.1.6.2	<p><b>Statistikk</b></p> <p>Leverandør skal levere statistikk til avtaleeier og til den enkelte oppdragsgiver ved behov, eller hvert halvår i Excel-format, jf. Standardkontrakt pkt. 2.3. Fristen for innsending av statistikk over første halvår er 1. august. For andre halvår er fristen 1. februar. Statistikken skal minimum vise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• antall abonnemeter pr. oppdragsgiver og for Fellesavtalen</li> <li>• type abonnemeter pr. oppdragsgiver og for Fellesavtalen</li> <li>• fakturert sum pr. oppdragsgiver og for Fellesavtalen</li> </ul> <p>Annen relevant statistikk skal leveres vederlagsfritt på forespørsel.</p>
4.1.6.3	<p><b>Hierarkisk struktur</b></p> <p>Det skal kunne opprettes hierarkisk struktur med den enkelte oppdragsgiver som øverste nivå og deres interne underliggende enheter i en videre struktur med flere nivåer under dette.</p> <p>Det skal videre etableres administratorer for alle nivå i en hierarkisk organisering, og hovedadministrator hos hver oppdrag skal kunne fordele rettigheter og tilganger til forskjellige deler av strukturen.</p>
4.1.6.4	<p><b>Dokumentasjon av eksisterende løsning</b></p> <p>Leverandøren skal yte vederlagsfri bistand ifb. avslutning av avtale med dokumentasjon av eksisterende løsninger, køer, abonnementsbase, faktura m.m. Dokumentasjon skal være tilgjengelig for oppdragsgivere minst 6 md. før utløp av avtale.</p>
4.1.6.5	<p><b>Varsling av planlagt arbeid og driftsmeldinger</b></p> <p>Leverandøren skal sende varsler på e-post, internett og SMS om planlagt arbeid og kjente feil i nettet (driftsmeldinger) som kan være påvirket så snart leverandøren er kjent med det planlagte arbeidet eller feilen.</p> <p>Varsling avtales direkte med oppdragsgiver.</p> <p>Web-baserte driftsmeldinger skal være tilgjengelig.</p>
4.1.7	<p><b>Implementering</b></p>

4.1.7.1	<b>Portering</b> Det er leverandørens ansvar at portering blir gjennomført. Leverandøren er ansvarlig for manglende eller feilaktige endringer.  Ved behov skal leverandøren hjelpe kunden til å kartlegge dagens løsninger vederlagsfritt, eksempelvis køer m.m.
4.1.7.2	<b>Oppstartsmøter</b> Det skal arrangeres et oppstartsmøte hos oppdragsgiver. Hvis det ansees som hensiktsmessig, kan oppstartsmøte gjennomføres samlet for flere oppdragsgivere.

#### 4.2 Tildelingskriterier

Leverandør skal i utgangspunktet levere løsninger som er i drift hos andre kunder i dag. Dersom leverandør har løsninger under utvikling, kan leverandør tilby disse, men leverandør vil oppnå lavere score for tjenester under utvikling enn tjenester som kan tilbys på tidspunktet for kontraktsinngåelse. Det skal komme klart frem av leverandørens tilbud om tilbudt tjeneste/løsning er tilgjengelig i dag eller under utvikling. Dersom leverandør tilbyr løsninger som de ikke har i dag, skal de angi et forpliktende tidspunkt for når løsningen kan leveres fra.

4.2.1	Dekning	Dokumentasjonskrav
<p>4.2.1.1</p> <p><b>Mobiltelefonitjenester</b></p>	<p><b>Utbedring av innendørsdekning</b> Oppdragsgivere har et behov for kostnadseffektive løsninger, forutsigbarhet tilknyttet kostnader og valgmuligheter ifb. utbedring av innendørsdekning.</p>	<p>For å vise hvordan leverandør skal ivareta dette, bes det at leverandør redegjør for hvilke rutiner og ulike kostnadseffektive løsninger for utbedring av innendørsdekning som tilbys oppdragsgiver.</p>
4.2.2	Funksjonalitet	Dokumentasjonskrav
<p>4.2.2.1</p> <p><b>Mobiltelefonitjenester</b></p>	<p><b>Kostnadssplitting</b> Oppdragsgiver ønsker å kunne skille mellom ansattes privatforbruk og forbruk knyttet til arbeid.  Det vil derfor legges vekt på effektiv løsning for å håndtere kostnadssplitting.  Løsningen skal være inkludert i prisen for det ordinære abonnementet.</p>	<p>Leverandøren bes beskrive hvordan den samlede tilbudte løsningen bidrar til en forenkling og kostnadsreduksjon for oppdragsgiver, samt mindre administrativt arbeid.</p>
<p>4.2.2.2</p> <p><b>Mobiltelefonitjenester</b></p>	<p><b>Kostnadskontroll</b> Oppdragsgiver ønsker et web-basert verktøy for faktura/kostnadskontroll.  Det vil legges vekt på helheten av tilbudt verktøy, og hvoviddt denne vurderes som brukervennlig  Verktøy for kostnadskontroll skal være inkludert i prisen for det ordinære abonnementet.</p>	<p>Leverandøren bes beskrive verktøyet for kostnadskontroll som tilbys.</p>
<p>4.2.2.3</p> <p><b>Mobiltelefonitjenester</b></p>	<p><b>Mobilapplikasjon for abonnement</b> Leverandøren bør tilby en mobilapplikasjon for å gi den enkelte tjenestemobilbruker mulighet til å administrere sitt abonnement med tilhørende mulighet for kontroll.  Det vil i evalueringen legges vekt på mobilapplikasjonens funksjonalitet og brukervennlighet.</p>	<p>Leverandøren bes beskrive mobilapplikasjonen som tilbys.</p>



<p>4.2.2.4</p> <p><b>Mobiltelefonitjenester</b></p>	<p><b>Selvbetjeningsportal</b> Oppdragsgiver har behov for en selvbetjeningsportal for å kunne administrere sin abonnementsportefølje.</p> <p>Det vil i evalueringen legges vekt på portalens funksjonalitet og brukervennlighet.</p>	<p>Leverandøren bes beskrive sin selvbetjeningsportal.</p>
<p>4.2.2.5</p> <p><b>Sentralbord</b></p>	<p><b>Mobilt bedriftsnett/sentralbord</b> Behov for sentralbord varierer i omfang og kompleksitet.</p> <p>Det vil i evalueringen legges vekt på løsningens funksjonalitet og brukervennlighet.</p>	<p>Leverandør bes beskrive løsningens funksjonalitet, og hva som er inkludert i henhold til bilag 3B «Prisskjema».</p> <p>Leverandøren kan beskrive tilleggstjenester/funksjonalitet utover det som er priset i bilag 3B «Prisskjema».</p> <p>Tilleggstjenester/funksjonalitet utover det som er priset i Bilag 3B «Prisskjema» vil tillegges liten vekt i evalueringen.</p>
<p>4.2.2.6</p> <p><b>Sentralbord</b></p>	<p><b>Bedriftskatalog</b> Oppdragsgiver har behov for bedriftskatalog med tilhørende funksjonalitet. Dette for å effektivisere hverdagen og ha et samlet sted for nyttig informasjon.</p> <p>Det vil i evalueringen legges vekt på løsningens funksjonalitet og brukervennlighet.</p>	<p>Leverandøren bes beskrive sin løsning for bedriftskatalog, og hva som er inkludert i henhold til bilag 3B «Prisskjema».</p> <p>Leverandøren kan beskrive tilleggstjenester/funksjonalitet utover det som er priset i bilag 3B «Prisskjema».</p> <p>Tilleggstjenester/funksjonalitet utover det som er priset i Bilag 3B «Prisskjema» vil tillegges liten vekt i evalueringen.</p>
<p><b>4.2.3</b></p>	<p><b>Sikkerhet</b></p>	<p><b>Dokumentasjonskrav</b></p>
<p>4.2.3.1</p> <p><b>Sikkerhet</b></p>	<p><b>Sikkerhet</b> Oppdragsgivere omfattet av denne Fellesavtalen ivaretar samfunnskritiske oppgaver som krever høy grad av sikkerhet ved telekommunikasjon.</p> <p>Det vil legges vekt på hvordan leverandør skal optimalisere sikkerheten i tjenesten og abonnementsdatabasen.</p>	<p>Leverandøren bes redegjøre for sikkerheten i tjenesten og abonnementsdatabasen.</p>
<p><b>4.2.4</b></p>	<p><b>Implementering, service og brukerstøtte</b></p>	<p><b>Dokumentasjonskrav</b></p>

<p>4.2.4.1</p> <p><b>Service</b></p>	<p><b>Service</b> Avtaleeier og oppdragsgiver har behov for en høy servicegrad tilknyttet Fellesavtalen. Med høy servicegrad menes stabile tjenester med høy oppetid og tilgjengelighet, løsning(er) for varsling og responstid på henvendelser fra oppdragsiver m.m.</p>	<p>Leverandørens bes vedlegge sin SLA og gi en redegjørelse for kundeservice overfor sluttbrukere og administratorer.</p>
<p>4.2.4.2</p> <p><b>Implementering</b></p>	<p><b>Implementeringsplan</b> Leverandør bør legge til rette for implementering av avtalen i samarbeid med avtaleeier og hver enkelt oppdragsgiver.  Avtaleier vil vektlegge viktige aktiviteter, tidsplan og forventet ressursinnsats fra den enkelte oppdragsgiver.</p>	<p>Leverandør bes utarbeide implementeringsplan tilpasset den enkelte virksomhet og for Fellesavtalen som helhet.</p>
<p>4.2.4.3</p> <p><b>Oppfølging</b></p>	<p><b>Kjerneteam</b> Leverandøren skal tilby et dedikert kjerneteam for oppdragsgivere som ser et spesielt behov for dette. Teamet bør inkludere en KAM og en kundekoordinator som skal følge opp oppdragsgiver etter etableringsfasen.  Denne tjenesten skal være vederlagsfri.</p>	<p>Leverandøren bes beskrive roller, kompetanse og ansvarsfordeling i forbindelse med oppfølgingen mot oppdragsgiver(e).</p>

### 4.3 Øvrige krav (opsjoner)

Opsjoner beskrevet i dette kapittelet vil ikke være en del av hverken pris eller kvalitetsevalueringen. Imidlertid oppfordres leverandør til å inngi tilfredsstillende beskrivelser av kravene stilt i tabellen nedenfor.

4.3.1 Fasttelefoni		Dokumentasjonskrav
4.3.1.1	<b>Utstyr for SIP-trunk</b> Alt utstyr som tilhører SIP-trunken frem til termineringspunkt skal leveres av leverandøren.	Leverandøren bes beskrive løsningens redundans slik at en oppetid på 99.9 prosent kan garanteres. Alle varianter av SIP-trunk må kunne leveres med redundante linjer med separate forbindelser, på oppdragsgivers ulike lokasjoner.
4.3.1.2	<b>IN-løsninger</b> Noen oppdragsgiverne har behov for IN-løsninger.	<p>Det ønskes IN-løsninger med</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hovednummer og menyvalg i offentlig nett</li> <li>• innlesning av kundens talemelding</li> <li>• åpning av hovednummer på kveldstid/helligdager ved hjelp av Web og/eller telefon</li> <li>• brukerstyrte talemeldinger</li> <li>• køing i offentlig nett for å ta seg av trafikk ved stor pågang mot oppdragsgivers ringesentral</li> <li>• geografisk ruting eller ruting ut fra postnummer</li> <li>• flere svarsteder (ut fra geografi)</li> <li>• statistikkmuligheter for menyløsning ut fra tastevalg og køer</li> <li>• mulighet for kunden til å gjøre enkle endringer selv som for eksempel endring av tastevalg</li> </ul> <p>Leverandøren skal tilby overnevnte løsninger i henhold til oppdragsgivers behov.</p>
4.3.1.3	<b>Kanal og kapasitet</b> Leverandøren bør kunne levere ulike kapasiteter og antall kanaler i samsvar med oppdragsgivers behov.	Leverandør bes dokumentere egen kapasitet og antall kanaler som tilbys.
4.3.1.4	<b>Videokonferanseverktøy</b> Leverandør bør tilby mulighet for å kombinere fasttelefoni med videokonferanseverktøy.	Leverandøren bes beskrive sine løsninger den kan levere slik at oppdragsgiver kan benytte Microsoft Teams, Skype, Zoom eller tilsvarende programmer som en fasttelefon.
4.3.1.5	<b>Hasteoppdrag</b> Oppdragsgivere kan havne i situasjoner hvor det er et behov for å få levert SIP-trunk og kanaler på kort varsel.	Leverandøren bes beskrive rutiner og leveringstid knyttet til hasteoppdrag.
4.3.2 Sentralbord		Dokumentasjonskrav
4.3.2.1	<b>Telefonmøte/konferanse</b> Det kan være aktuelt for flere oppdragsgivere å benytte seg av telefonmøte/konferanse-tjenester	Leverandøren bes beskrive løsninger knyttet til telefonmøte/konferanse.

4.3.2.2	<p><b>Nummeropplysningstjenester</b> Enkelte oppdragsgivere har behov for bistand til å legge ut nummer på opplysningstjenester og holde disse oppdatert til enhver tid.</p>	Leverandøren bes beskrive sin løsning for registrering av et nummer på opplysningstjenester, samt ajourføring av dette.
4.3.2.3	<p><b>SMS «gateway» tjenester</b> Flere oppdragsgivere kan få et behov for SMS «gateway» tjenester.</p> <p>Det er en fordel om løsningen har følgende funksjonalitet, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• distribusjon og mottak av SMS på dedikerte kortnummer</li> <li>• mottak av leveringskvitteringer for SMS</li> <li>• e-post til SMS</li> <li>• mulighet til å sette begrensninger</li> <li>• API-er for integrasjon med andre typer meldingstjenester</li> </ul>	Leverandøren bes beskrive sin løsning for SMS «gateway tjenester» inkludert dens kapasitet.
4.3.2.4	<p><b>Wallboards</b> Oppdragsgivere kan få et behov wallboards-løsninger.</p>	Leverandøren bes beskrive løsninger knyttet til wallboards.
4.3.2.5	<p><b>Opptak</b> Enkelte oppdragsgivere er nødt til å utføre opptak av samtaler.</p>	Leverandøren bes beskrive løsninger knyttet til opptak av samtaler.
4.3.2.6	<p><b>Besøksregistrering</b> Enkelte oppdragsgivere har behov for besøksregistrering.</p>	Leverandøren bes beskrive løsninger knyttet til registrering av besøk.
4.3.2.7	<p><b>Logg</b> Enkelte oppdragsgivere er nødt til å loggføre samtaler.</p>	Leverandøren bes beskrive løsninger knyttet til loggføring.