



SØRREISA OG DYRØY KOMMUNE

Anbudskonkurranse – Mobiltelefoni

Frister

11. april 2014	Utlysning av anbudskonkurransen
26. mai 2014	Frist for levering av tilbud
30. mai 2014	Anbudsåpning
13. juni 2014	Utpeking av konkurransevinner

Beskrivelse

Sørreisa og Dyrøy kommune ønsker en 3-årig avtale for levering av mobiltelefonitjenester. Avtalen skal innbefatte alle tilhørende tjenester.

Det er ønskelig med opsjon på å forhandle en utvidelse av avtalen videre med 1+1 år før grunnperioden er løpt ut.

Omfang

For Sørreisa kommune er det pr 1. februar - 14 ca 170 abonnement. Det er stor variasjon på forbruk på disse.

Dyrøy kommune har ca 100 abonnement.

Bakgrunn

Sørreisa kommune byttet ut tidligere løsning høsten 2013.

Som ny løsning ble system basert på Telenor mobilt bedriftsnett valgt. I dette systemet har vi 3 sentralbord:

Sentralbord for kommunen: 77875000 (Betjenes av servicekontor/sentralbord)

Sentralbord for Legekontoret: 77875100 (Betjenes av legekontoret)

Sentralbord for Sentralskolen: 77875140 (Betjenes fra kontoret på skolen)

Dette systemet har vært i drift i noen måneder, og erfaringene er gode. Sørreisa har lagt ned et betydelig arbeid i forbindelse med overgang fra sentralbord basert på faste telefonlinjer og en fysisk telefonsentral.

Vi ønsker at løsningen holder samme format, og at vi kan ha samme funksjonalitet.



Som reserveløsning har Sørreisa 13 telefoner basert på kablet nettverk/IP. Det er i tillegg 3 fakslinjer og en analog telefonlinje til reserve for legevakten. Reserveløsningen og fakslinjene vil ikke omfattes av avtalen.

Grunnen til at denne løsningen ble valgt, var at vi er under avtale med Atea på disse tjenestene, gjennom Troms Fylkeskommunes rammeavtale. Vi ble tvunget til å bytte fra det gamle systemet på grunn av sviktende elektronikk og problemer med å skaffe deler til telefonsentralen.

I Dyrøy kommune er det pr i dag egen telefonsentral som er modulbasert, med blanding av analog, digital og IP-basert telefoni. Det er i tillegg en del mobiltelefoniabonnement, disse står i Ventelo.

Dyrøy kommune har i dag et hovednummer, 77 18 92 00, som betjenes fra sentralbordet i Servicetorget. Det er også et eget sentralbord på legekantoret, 77 18 92 50, som betjenes av legesekretæren.

Kriterier

1	Pris	60 %
2	Løsningsforslag	40 %

Kvalifisering og dokumentasjonskrav – organisatorisk, juridisk, økonomisk og faglig.

Firmaattest

Krav til å fremlegge skatteattest for skatt

Krav til å fremlegge skatteattest for merverdiavgift

Krav til å fremlegge egenerklæring i samsvar med forskriftens vedlegg 2 om HMS

Krav til å fremlegge siste årsberetning, samt nyere opplysninger som er relevant i henhold til foretakets regnskapstall og finansiell kapasitet.

Krav til å legge frem oversikt over viktigste relevante leveranser siste 3 år, samt opplyse om disse kan brukes som referanse.

Minimumskrav

Kravene som er listet er minimumskrav om det ikke er annet spesifisert. Dersom en leverandør ikke oppfyller alle minimumskravene, vil dette automatisk diskvalifisere leverandøren fra konkurransen.

1	Implementering
	Leverandør skal sette opp en implementeringsplan for leveransen. Planen skal inneholde prosedyrer og tidsplan og beskrive disse punktene: <ul style="list-style-type: none">• Sørreisa og Dyrøy kommunes ansvar og plikter• Leverandørens ansvar og plikter• Den enkelte abonnements ansvar og plikter• Den enkelte leders ansvar og plikter Ved bytte av system må en overgang beskrives og prises.
2	Oppetid og responstid
	Leverandøren skal dokumentere oppetid i sitt nett Det skal leveres beskrivelse av rutiner for feilhåndtering



3	Rapportering og dialog
	Det skal leveres rapporter som beskriver forbruk for alle abonnenter. Det skal være mulig å ta ut detaljert oversikt over forbruk for abonnent, avdeling og organisasjon. Det skal være mulig å ta ut rapporter med grafisk oversikt over utvikling i forbruk. Eksempler på rapporter skal legges ved som eksempel.
4	Administrasjon av abonnenter
	Leverandøren skal tilby en portal for administrasjon av endringer i abonnement. Denne portalen kan være web-basert, men skal ha tilstrekkelig sikkerhet. Her skal kommunens IT-avdeling ha tilgang til å administrere. Det skal være mulig å bytte kategori på ett abonnement fra ett nivå til ett annet. Leverandøren skal beskrive portalen, og gi demotilgang for test og evaluering i vurderingsfasen.
5	Sperre/Åpne tjenester
	Det er kreves at alle tjenester som genererer ekstra kostnad utover fast abonnementspris skal være sperret ved oppstart av avtalen og senere når det kommer nye abonnenter til. Eksempler på slike tjenester kan være tjenester fra annet land (tale, data og sms/mms), teletorgtjenester og betaling via sms. Det skal være mulig for IT-avdelingen å åpne for utvalgte av disse etter godkjenning fra leder.
6	Bindingstid
	Det skal være en fleksibel ordning som gjør at vi kan avslutte eller portere ut nummer dersom det er behov for dette. Dersom en ansatt skal slutte i kommunen, skal vedkommende skal kunne ta med seg sitt nr til ny jobb/privat bruk, uten at det tilkommer kostnader for kommunen for bindingsbrudd. Som binding skal vi kun være nødt til å forholde oss til hovedavtalen og dens binding i kontraktsperioden.
7	Administrasjon av SIM-kort
	Sørreisa og Dyrøy kommune skal praktisere intern administrasjon av SIM-kort. Dette skal gjøres av IT-avdelingen. Det skal ligge ett tilstrekkelig antall SIM-kort hos kommunene for bruk ved behov. Det skal ikke være noen kostnader forbundet med dette.
8	Fakturering
	Sørreisa kommune skal i løpet av 2014 innføre E-faktura. Når kommunen er klar til det, skal fakturaer i denne avtalen sendes som E-Faktura, slik dette er beskrevet fra Fornyings- og administrasjonsdepartementets rundskriv P-11/2011, 2011/3173. Inntil ordningen er klar fra kommunens side, skal faktura sendes som elektronisk post til postmottak@sorreisa.kommune.no Dyrøy kommune skal faktureres med e-faktura i EHF-format.



9	Endring av priser og tjenester i avtaletiden
	<p>Dersom leverandørens veiledende markedspriser i løpet av avtaleperioden reduseres, så skal leverandøren tilby tilsvarende reduserte priser på de gjeldende pakkene til Sørreisa og Dyrøy kommune.</p> <p>Dersom bruksmønster generelt endres i markedet, og pakkene som er beskrevet ikke lenger passer inn, så skal leverandøren tilby nye pakker oppdatert for å passe til nytt bruksmønster.</p> <p>Dette kan både Sørreisa, Dyrøy og leverandøren ta initiativ til for å sikre at tjenestene og prisene er optimale og tilpasset bruken.</p>
10	Varianter av mobilabonnement og pakkepriser
	<p><i>Alternativ 1: Liten pakke med taleminutter, meldinger og datatrafikk</i></p> <p>Tale: 200 minutter SMS/MMS: 200 stk Datatrafikk: 200 Mb</p> <p><i>Alternativ 2: Middels pakke med taleminutter, meldinger og datatrafikk</i></p> <p>Tale: 1000 minutter SMS/MMS: 1000 stk Datatrafikk: 1000 Mb</p> <p><i>Alternativ 3: Stor pakke med taleminutter, meldinger og datatrafikk</i></p> <p>Tale: 3000 minutter SMS/MMS: 3000 stk Datatrafikk: 3000 Mb</p> <p>Siden markedet er i stor endring kan leverandør beskrive andre pakker som tilsvarer de skisserte alternativer.</p> <p>Dersom den innebygde trafikk- eller meldingsmengde i en periode er brukt opp før periodens utløp, skal det komme en melding om dette til abonnenten som varsler om dette.</p> <p>Dette skal utløse et valg for abonnenten om enten å bestille en utvidelse, eller kontakte IT-avdelingen for å flytte abonnementet over i en større pakke.</p> <p>Det skal ikke være gebyr ved bytte av pakke.</p>
11	Internsamtaler i kommunen
	<p>Samtaler internt i kommunen skal ikke ha trafikkostnader.</p>



12	Ekstra datatrafikk
	<p>Dersom en av abonnentene viser seg å bruke mer data enn det som er tilpasset i pakkeprisene, skal det være mulig å bestille ekstrakapasitet, for en enkelt måned eller fast.</p> <p>Disse utvidelsene skal spesifiseres med pris og datamengde i tre alternativer.</p> <p>Hvis kapasitetsgrensen nås før månedens slutt, skal det komme en melding til telefonen om dette, der dette opplyses. Det skal være mulig å bestille mer trafikk via utvidelsespakke, gjerne ved å svare på meldingen.</p> <p>Hvis det ikke bestilles utvidelses pakke, skal hastigheten på datatrafikken reduseres til et minimum, eller så skal datatrafikken stoppes.</p> <p>Det skal være mulig for IT-avdelingen å definere en fast ekstra datapakke for ett abonnement, dersom vi ser at dette er nødvendig.</p> <p>Det skal ikke være gebyr ved bytte av pakke.</p>
13	Dekning
	<p>Det skal opplyses om utbygd dekning i Sørreisa og Dyrøy kommune. Det skal opplyses om planlagte utbygginger som vil påvirke denne dekingen.</p> <p>Dekningskart leveres i målestokk 1:50 000, og leveres i PDF format.</p> <p>Det kreves innendørs dekning for 3G eller 4G i alle kommunens lokaler der mobiltelefoni skal benyttes. Kart over kommunenes bygninger kan leveres ut på forespørsel.</p> <p>Dersom det kreves utbedringer for å oppnå innendørs dekning i noen av kommunens lokaler, så skal det ikke påløpe ekstra kostnader for kommunen.</p> <p>Dersom dekning i kommunens lokaler må testes, så skal ikke kommunen belastes noen kostnader for dette.</p>
14	Mobilsvartjeneste
	<p>Alle abonnement skal ha mulighet for mobilsvartjeneste, og kostnaden skal være inkludert i pakkeprisen.</p>
15	Oppstartavgift
	<p>Oppstart skal være inkludert i pakkeprisene.</p>
16	ID porten
	<p>Løsningen må støtte bruk av ID Porten (som inkluderer Bank ID) på mobiltelefon. Eventuelle kostnader rundt bruk av dette skal beskrives.</p>
17	Flere SIM kort
	<p>Det må være mulig å benytte minst 4 SIM kort pr abonnement.</p> <p>Vi forutsetter at ett SIM kort er inkludert i abonnement. Øvrige må pris-settes med månedlig kostnad.</p>



18	Sentralbord og køer
	<p>Sørreisa kommune bruker i dag et sentralbord som er WEB basert. Ny løsning må:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kunne betjenes av 5 sentralbordoperatører samtidig.• Brukere må kunne melde seg inn og ut av sin kø.• Brukere skal kunne sette status på sin telefon, slik at sentralbordoperatører kan se dette. (For eksempel: syk, ferie, møte, på reise osv)• Det skal være mulig for bruker å koble inn en egen svartjeneste som svarer automatisk ut fra satt status og opplyser når bruker igjen er tilgjengelig. Man må kunne tvinge igjennom ett anrop selv om bruker har satt en status som opptatt.• Det må være mulig for bruker å se at det har vært ringt inn selv om status har vært satt til opptatt. <p>Løsningen må beskrives med tilgjengelig funksjonalitet. Det er ønskelig at en slik løsning også demonstreres dersom Sørreisa og Dyrøy kommune ikke kjenner til den. I løsningen må priser for køer, hovednummer, bruker, sentralbord osv prises.</p>
19	Kortnummer
	<p>Sørreisa kommune bruker i dag 4-sifret kortnummer. Dyrøy kommune bruker i dag 3-sifret kortnummer.</p> <p>Begge variantene ønskes videreført ved systembytte.</p>



Opsjoner

Herunder forslag til tilleggsfunksjonalitet som er ønskelig, men ikke krav.

1	Kostnadskontroll
	Mulighet for å skille forbruk mellom jobbrelatert og privat for brukere som har mobiltelefon som er med hjem.
2	Slå sammen sentralbord for begge kommunene
	Det er ønskelig å se på muligheten for at en av kommunene kan betjene sentralbord for begge kommunene i en periode.
3	Kjøp av apparater og tilbehør
	Dyrøy kommune vil ved overgang til nytt telefonsystem ha behov for nye apparat (bord- og handholdt mobiltelefon). Et utvalg modeller skal beskrives og prissettes. I tillegg ønsker vi priser på nødvendig tilbehør, som for eksempel passende headsett til sentralbordbrukere og de andre som trenger dette.