



// AVTALE – BILAG

Arbeids- og velferdsetaten

Mobil- og fasttelefoni

Saksnr. 19-720

Konkurranse med forhandling

Bilag 1 – Kundens kravspesifikasjon

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

Innhold

1	Formål og beskrivelse for anskaffelsen	3
2	Forklaring til kravspesifikasjonen	3
2.1	Prioritering av krav	3
2.2	Besvarelse av krav	3
2.3	Begrepsliste	4
3	Krav til mobiltelefoni	5
3.1	Overordnede krav til mobiltelefoni	5
3.2	Funksjonelle krav til mobiltelefoni	9
3.3	Tekniske krav til mobiltelefoni	14
3.4	Sikkerhetskrav til mobiltelefoni	15
3.5	Administrative krav til mobiltelefoni	18
3.6	Krav til tester og godkjenning for mobiltelefoni	26
3.7	Opsjoner for mobiltelefoni	27
4	Krav til fasttelefoni	30
4.1	Overordnede krav til fasttelefoni	30
4.2	Funksjonelle krav til fasttelefoni	31
4.3	Tekniske krav til fasttelefoni	33
4.4	Sikkerhetskrav til fasttelefoni	33
4.5	Administrative krav til fasttelefoni	35
4.6	Krav til tester og godkjenning for fasttelefoni	40
4.7	Opsjoner for fasttelefoni	41

1 Formål og beskrivelse for anskaffelsen

Arbeids- og velferdsetaten (NAV) skal anskaffe tjenester for fasttelefoni, mobiltelefoni, kontaktsenter og bemanningsplanlegging. Det skal inngås avtaler med én leverandør for fire tjenesteområder. NAV har behov for å inngå avtale med en leverandør som har god kunnskap og lang erfaring på forespurte produkter og tjenester. Det forventes at Leverandør har gunstige priser og har gode mekanismer for forvaltning.

Dette bilaget beskriver krav til fast- og mobiltelefoni.

NAV har i 2018 fått 10 000 nye brukere på mobil og nærmer seg full mobildekning med om lag 19 000 abonnement.

For mobiltelefoni skal avtalen gi NAV gode og fremtidsrettede kommunikasjonstjenester som møter brukerbehovet i alle NAVs virksomhetsområder. Avtalen skal blant annet sikre god mobildekning og tilgang til mobilt bredbånd, slik at NAVs ansatte skal kunne utføre sine tjenester på en god og effektiv måte.

For fasttelefoni skal avtalen regulere bruk av fasttelefoni og samtrafikk mellom fasttelefoni og mobiltelefoni og tilhørende operatørtjenester. Dette er et tjenesteområde som vil bli redusert i fremtid, men like fullt nødvendig å opprettholde.

Avtalen for fast- og mobiltelefoni skal omfatte:

- operatørtjenester for fast- og mobiltelefoni, inkludert SIP-trunk
- abonnement for fast – og mobiltelefoni
- tjenestenivåavtaler med definerte tjenestekrav
- automatisert overvåkning og varsling av tjenestekvalitet
- generell konsulentkompetanse innenfor fagområdet
- integrasjon av fasttelefoni mot mobiltelefoni, video og samhandlingsplattformer

Avtalen inneholder opsjon for forlengelse, og i forbindelse med eventuell utøvelse av denne opsjonen forbeholder Kunden seg retten til å kunne endre på avtalens omfang for å tilpasse avtalen til NAVs fremtidige organisasjon. Slike eventuelle endringer skal så langt det er mulig følge prismekanismene som er fastsatt i prisbilagene/prisskjemaene.

2 Forklaring til kravspesifikasjonen

2.1 Prioritering av krav

Kravene er gitt en prioritet ut fra følgende system:

Kravene er gitt en prioritet ut fra følgende system:

- A - Absolutt og ufravikelig krav
- B - Evalueringskrav- Krav som blir evaluert, uavhengig av om kravet er formulert som «Skal»-krav eller liknende

2.2 Besvarelse av krav

Kravspesifikasjonen er bygget opp i tabeller som vist nedenfor:

Nr.	Krav	Prioritet (A/B/C)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar
1	<KUNDENS KRAVTEKST>	A	J	
2	<KUNDENS KRAVTEKST>	B		X

<Leverandørens kommentar>

I kolonnen "Krav" er mange av kravene formulert som "skal"- krav. Dette indikerer ikke hvorvidt kravene er henholdsvis A og B krav. I kolonnen "Prioritet (A, B) klassifiseres kravet som et henholdsvis A eller B krav og det er utelukkende denne klassifiseringen som er avgjørende, og ikke hvorvidt ordet "skal" eller lignende er benyttet i "Krav" kolonnen.

Alle B og C-krav evalueres under tildelingskriteriet «Kvalitet».

Kravspesifikasjonen skal besvares på følgende måte:

Felt	Besvares som beskrevet
Nr.	Kundens identifikasjon av kravet. <i>Skal ikke endres.</i>
Krav til Leverandør	Kundens beskrivelse av kravet. <i>Skal ikke endres.</i>
Prioritet (A/B)	Kundens prioritering av kravet. Se 2.1. <i>Skal ikke endres.</i>
Svar (J/N)	Leverandøren skal her svare om kravet kan oppfylles eller ikke. Dersom kravet oppfylles i sin <u>helhet</u> i den på nåværende tidspunkt <u>tilgjengelige</u> versjon som Leverandøren vil tilby, svares <J>. Dersom kravet bare delvis oppfylles eller vil bli oppfylt på et senere tidspunkt, svares <N>. Leverandøren må i dette tilfellet beskrive på hvilken måte kravet delvis oppfylles eller vil bli oppfylt. Leverandøren skal da krysse av i feltet <Utfyllende kommentar> med uthevet skrifttype som vist: <X>.
Utfyllende kommentar	Når dette feltet er krysset av med en <X>, skal Leverandøren gi en utfyllende kommentar til kravet. Leverandøren skal besvare kravet i kolonnen utfyllende kommentar, eller nedenfor kravtabellen med tydelig referanse til kravnummer dersom ikke annet er angitt i kravteksten. <u>*Besvarelsen for hvert krav skal være på totalt maksimalt 300 ord, dersom ikke annet er angitt i kravteksten. Relevante illustrasjoner kan komme i tillegg.</u>
Format for besvarelsen	Leverandøren står fritt til å endre til liggende format på Bilag 2, samt til å endre bredde for kolonner, så fremt alle kolonner og alt innhold i kravtabellene fra opprinnelig dokument tas med i Leverandørens Bilag 2.

2.3 Begrepsliste

Begrep	Forklaring
Kunden	NAV.
Brukergruppe	En organisatorisk avgrenset enhet innad i NAV, geografisk lokalisert på ett eller flere steder. Hver enkelt Brukergruppe skal kunne anvende en eller flere separate instanser, som fungerer frittstående fra de andre Brukergruppens instanser. Dagens sammensetning av Brukergrupper vil og skal kunne justeres i fremtiden. Se bilag 3 for nærmere forklaring.
Ekstern kunde	Individ som, på egne vegne eller på vegne av andre fysiske eller juridiske personer, kommuniserer med Kunden, herunder gjennom de kommunikasjonskanaler som omfattes av Tjenesten.
Instanser	Her menes ulike deler av NAVs brukergupper. Se bilag 3 for nærmere forklaring.
Tjenesten	Summen av Leverandørens pliktige ytelser i kraft av Avtalen.

3 Krav til mobiltelefoni

3.1 Overordnede krav til mobiltelefoni

	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.1.1	Markedsmessig satsning Leverandøren skal beskrive hvilke forretningsmessige utviklingsplaner Leverandøren har innenfor de produkt- og tjenesteområder som inngår i denne anskaffelsen.	B		X
3.1.2	Supplering av løsning Leverandøren skal gjennom avtaleperioden, etter Kundens behov, tilby supplering av alle elementer av løsningen, herunder programvare og lisenser.	A		
3.1.3	Markedstilpasning av priser Kunden kan én gang i året gjennomføre benchmarking av Leverandørens ytelser for å kontrollere at det er et tilfredsstillende forhold mellom pris og kvalitet sammenlignet med markedet for øvrig. Første Benchmarking gjennomføres 12 måneder etter leveringsdag. Benchmarkingen skal gjennomføres av en uhildet tredjepart. Hvis benchmarkingen viser at prisen på de kontrollerte ytelsene ligger over gjennomsnittsprisene i markedet for ytelser av tilsvarende art og kvalitet levert til kunder av tilsvarende karakter og størrelse, skal de berørte prisene justeres ned til dette nivået. Justeringen skal skje med virkning fra første påfølgende faktura.	A		
3.1.4	Dekning og kapasitet Leverandøren skal ha et landsdekkende nett med dekning og kapasitet for både tale og data. Leverandøren skal sørge for innendørsdekning for samtlige av Kundens lokasjoner (se vedlegg 2 til Bilag 1 – Fysiske brukersteder og antall ansatte). Leverandørens løsning for utbedring av innendørsdekning skal benytte NAV sitt datanett for transport av data fra/til NAV sine lokasjoner. Løsningen skal ikke baseres på WiFi-tale som benytter NAV sitt trådløse datanett. Utbedringene skal gjennomføres uten at Kunden belastes med ekstra kostnader. Innendørsdekningen skal gjelde alle steder hvor det er naturlig at de ansatte oppholder seg. Utbedring skal være fullført senest 4 uker etter at varsel om mangelfull dekning er gitt.	A		

	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.1.5	Dokumentasjon av dekning Leverandøren skal legge ved dekningskart med kategorisering av kvalitet og kapasitet for dekning mht tale og data ved alle NAV sine lokasjoner. Mobildekningen skal dokumenteres i form av: • Prosentvis dekning i Norge innenfor teknologiene 2G, 4G, 4G+ med dekningsnivå god eller meget god • Tilgjengelig mobilteknologi for kundens lokasjoner – 2G, 4G, 4G+, 4G++, NB-IoT, LTE-M • Signalnivå (dBm) pr mobilteknologi utenfor kundens kontorlokasjoner • Tilgjengelig mobilteknologi og signalnivå skal skrives inn i Vedlegg 2 til Bilag 1-Fysiske brukersteder. På grunn av at 3G er under utfasing ber Kunden om at dekningskartet viser den dekningen som Leverandøren tilbyr fra og med 01.01.2020, uten 3G.	B		X
3.1.6	Utbedring av innendørsdekning Beskriv løsning for utbedring av innendørsdekning. Leverandørens løsning for utbedring av innendørsdekning skal benytte NAV sitt datanett for transport av data fra/til NAV sine lokasjoner. Løsningen skal ikke baseres på WiFi-tale som benytter NAV sitt trådløse datanett.	B		X
3.1.7	Markedstilpasning for tjenestens innhold Dersom leverandøren gir andre Kunder utvidet innhold i tjenestens ytelser og omfang, skal tilsvarende justering også gjøres for kunden uten ekstra kostnad. Leverandør skal uoppfordret tilby kunden dette, men endringer skal ikke gjøres uten avklaring med Kunden.	A		
3.1.8	B2B – B2C Det er ønskelig med løsninger som gjør det mulig for kundens ansatte å kjøpe tjenester direkte av leverandør uten at dette involverer Kunden. Et eksempel på dette kan være kjøp av datapakker til privat bruk. Beskriv tjenesten.	B		X
3.1.9	Abonnementer som ikke omfattes av avtalen Kunden har enkelte M2M abonnement som det av praktiske årsaker er uhensiktsmessig å bytte, for eksempel for heiser, alarmer etc. Kunden skal i samarbeid med leverandør vurdere om disse skal byttes. Kunden kan reservere seg fra å bytte disse dersom Kunden anser dette som hensiktsmessig.	A		
3.1.10	Frysperiode Abonnement som ikke benyttes skal kunne frys i minimum 6 mnd. Oppgi maksimal frysperiode.	B		X

	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.1.11	Engangsavgifter Det skal ikke påløpe engangsavgifter eller etableringsavgifter av noe slag, med unntak av lovpålagte avgifter. Eksempler på engangsavgifter som ikke godtas - listen er ikke uttømmende: • endring, oppsigelse eller overføring av eksisterende abonnement • endring som innebærer tilknytning av flere eller færre tjenester til eksisterende mobilabonnement • portering av abonnement til ny leverandør og/eller nye abonnementsløsninger iht. ny avtale • opprettelse av køløsninger og nye køer eller endringer i køstruktur • forsendelse av SIM-kort	A		
3.1.12	Bindingstid Det skal ikke være noen bindingstid av noen art på kundens abonnementer eller tjenester.	A		
3.1.13	Fakturering Fakturering skal gjøres i henhold til følgende struktur: a) En samlefaktura for abonnementskostnaden for alle personlige kontormobiler og tjenestemobiler som beskriver sum antall abonnement av hver kategori, samt sum kostnad pr. kategori. Denne går til NAV IT. b) Separat faktura pr. kostnadssted for følgende; - Bordtelefoner med upersonlige kontormobilabonnement - Upersonlige kontormobiler c) Samlefaktura pr. kostnadssted som viser ekstra tjenester utover grunnabonnement pr. ansatt. Denne fakturaen sendes hvert enkelt kostnadssted. Det kan være flere kostnadssteder pr. lokasjon. Denne fakturaen skal danne grunnlag for å skille fakturering av bedriftstjenester vs. private tjenester.	A		
3.1.14	Prioritet i nettet for utvalgte abonnenter Utvalgte abonnenter i NAV skal prioriteres i nettet av samfunnsmessige årsaker. Dette gjelder for ansatte som oppfyller kriterier for prioritet i nettet – NKOM.	A		
3.1.15	SIM-kort SIM-kort som distribueres skal være av typen som er den til enhver tid siste gjeldende standard. Dette inkluderer eSIM. 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.	A		

	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.1.16	Juridisk eierskap NAV skal ha juridisk eierskap for sine nummer og abonnement.	A		
3.1.17	Overdragelse av abonnement Kunden skal vederlagsfritt kunne si opp nummerserier eller enkelt nummer, og overdra abonnement til ny eier. Ved oppsigelse må kunden kunne beholde reservasjon til telefonnummeret i minimum 6 måneder.	A		
3.1.18	Norsk nummerplan Alle telefonnummer skal leveres ihht. norsk nummerplan for telefon, for tiden NKOM nummerplan e.164. Leverandørens SIM-kort skal identifisere seg som hjemmehørende i Norge.	A		
3.1.19	Distribusjon av telefonnummer Kunden sine telefonnummer skal ikke føres opp i telefonkataloger hos 3. part eller distribueres med mindre kunden spesifikt ber om dette.	A		
3.1.20	Reserverte telefonnummer Mobilabonnementer (mobilnummer) som er i bruk hos kunden skal benyttes videre. Mobilnummer som er reservert på oppdragsgiver i dag, skal fortsatt være reservert og tilgjengelig for oppdragsgiver ved terminering av avtalen. Ved avslutning av avtalen skal numre i bruk kunne tas videre med til neste avtale og leverandør uten kostnad.	A		
3.1.21	Portering Det er leverandørens ansvar at portering blir gjennomført. Leverandøren er ansvarlig for manglende eller feilaktige endringer, og skal videre dekke egne interne kostnader. I oppstartsmøte skal kunden og leverandør bli enige om en virksomhetsspesifikk plan for implementering. Planen gjennomgås i neste møte før oppstart av implementering.	A		
3.1.22	Personalisering av SIM-kort Leverandøren bes beskrive sikkerhet i form av personalisering av SIM-kort, herunder om personaliseringen av SIM-kort skjer i Norge og om det vil være mulig for oppdragsgiver å få personalisert egne SIM-kort dersom det ønskes ekstra funksjonalitet eller sikkerhet på SIM-kortene. Beskriv løsning for krypteringsnøkler på SIM-kort.	B		X
3.1.23	Intern telefontrafikk Kunden skal ikke belastes med trafikkostnader for intern telefontrafikk i NAV. Med intern telefontrafikk i NAV menes følgende; • Samtaler til og sett over mellom NAV interne mobiltelefoner • Samtaler til og sett over for alle kombinasjoner	A		

	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
	mellom NAV intern softphone/fasttelefon/mobil Samtaler til og sett over mellom kontaktsenter og NAV interne softphone/fasttelefon/mobil Med NAV intern softphone/fasttelefon/mobil menes her telefoner/enheter med abonnement tilknyttet NAVs operatøravtale.			
3.1.24	Utlandstrafikk Utlandstrafikk skal prises i henhold til Leverandørens til enhver tids gjeldende standard prislister for bedriftsabonnement.	A		

3.2 Funksjonelle krav til mobiltelefoni

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.2.1	Leverandør skal tilby et tjenestemobilabonnement som har fri bruk i EU/EØS, med minimum 4 SIM-kort/eSIM (1 hovednummer, 1 tvillingnummer og 2 SIM-kort for data inkludert i abonnementet). Dagens gjennomsnittsforsbruk av data for Kundens tjenestemobiler er 3,8 GB pr. bruker pr. mnd. Kunden ser for seg at forbruket vil dobles i løpet av 12-24 måneder. Følgende tjenester skal inngå i abonnementet: - Gjennomsnittlig 7 GB data pr. abonnement pr. mnd., men begrenset til en maksimumsverdi på 50 GB eller mer pr. enkeltabonnement pr. mnd. Inkludert datamengde skal til enhver tid følge markedsutviklingen. Dersom Kundens dataforbruk i avtaleperioden overstiger angitte terskelverdier justert for markedsutviklingen, skal prisen på abonnementet reforhandles. - Data «roll over» uten tidsbegrensning, for minimum dobbelt så mye data som er inkludert i abonnementet. - Fri tale i Norge - Fri SMS - Fri MMS - Styrt nummervisning - Standard viderekobling - Mobilsvaer / personsvar - Bedriftskatalog med favoritter, sett over og assistert sett over - Deltar i ringegrupper/køer - Like priser i alle kanaler – inkl. «sentralbordløsningen» - Fri bruk av BankID	A		

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
	• Løsning for å skille fakturering av bedriftstjenester vs. Private tjenester • eSIM til de vanligste enhetene i markedet • Samme priser i EU/EØS som i Norge			
3.2.2	Leverandør skal tilby et kontormobilabonnement UTEN fri bruk i EU/EØS, med kun ett 1 SIM-kort. Dagens gjennomsnittsförbruk av data for Kundens kontormobiler er 0,4 GB pr. bruker pr. mnd. Kunden ser for seg at forbruket vil økes vesentlig i løpet av 12-24 måneder. Følgende tjenester skal inngå i abonnementet: • Gjennomsnittlig 2 GB data pr. abonnement pr. mnd., men begrenset til en maksimumsverdi på 50 GB eller mer pr. enkeltabonnement pr. mnd. Inkludert datamengde skal til enhver tid følge markedsutviklingen. Dersom Kundens dataforbruk i avtaleperioden overstiger angitte terskelverdier justert for markedsutviklingen, skal prisen på abonnementet reforhandles. • Data «roll over» uten tidsbegrensning, for minimum dobbelt så mye data som er inkludert i abonnementet. • Fri tale i Norge • Fri SMS • Fri MMS • Endring av visningsnummer • Bedriftskatalog med favoritter, sett over og assistert sett over • Deltar i ringegrupper/køer • Like priser i alle kanaler – inkl. «sentralbordløsningen» • Fri bruk av BankID Kontormobilen skal ha sperre for: • Samtaler til 820 og 829 • Samtaler til og i utland • Databruk i utland • Varer og tjenester • Innholdstjenester • Givernummer 8204xxxx • Ikke personsvar • Kjøp av tilleggstjenester • Ingen ekstra SIM • Ingen mobilsva / personsvar • Ikke fri bruk innen EU/EØS • Andre tjenester som NAV definerer at skal sperres	A		

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.2.3	Ekstra datapakker Leverandør skal tilby kunden ekstra datapakke(-er) av tilsvarende størrelse som maksgrensen i det ordinære abonnementet. Pris for den ekstra datapakken kan maksimalt tilsvare leverandørens abonnementspris for det aktuelle abonnement. Det skal også tilbys større datapakker. Pris pr. GB for større datapakker skal maksimalt være på samme nivå som i grunnabonnement. Priser for ekstra datapakker skal angis i Bilag 6.	A		
3.2.4	Roll over for ekstra datapakker Ekstra datapakker bør ha tidsbegrenset roll over, for minimum dobbelt så mye data som er inkludert i abonnementet. Beskriv hvor mye data som kan akkumuleres.	B		X
3.2.5	Varsling og kjøp av datapakker Når en datapakke nærmer seg oppbrukt, skal dette varsles med en SMS. Den ansatte skal da få tilbud om ny datapakke med tilsvarende størrelse som standard datapakke inkludert i abonnementet, samt på større datapakker. Beskriv løsning.	B		X
3.2.6	Hastighet for datatrafikk Leverandøren skal tilby sin høyeste hastighet til enhver tid.	A		
3.2.7	Trilling SIM Leverandør skal tilby trilling SIM med støtte for både tale og data	A		
3.2.8	Kontormobilabonnement uten data (til bordtelefoner med SIM) Kunden trenger mobilabonnement som skal benyttes i bordtelefoner med SIM-kort. Dette er abonnement som ikke trenger mobildata. Det skal være mulig med de samme sperringer som for kontormobilen. Pris er ment å være tilsvarende eller lavere enn kontormobilabonnement, ref. krav 3.2.2. Beskriv hva som er inkludert i abonnementet	B		X
3.2.9	M2M-abonnement Kunden trenger tre typer M2M-abonnement med data og SMS. Kostnaden for å sende SMS kan maksimalt være det samme som for masseutsendelse av SMS. • 0 < 100 MB data • 100 < 1 GB data • Over 1 GB data Beskriv hva som er inkludert i abonnementet	B		X
3.2.10	Mobilt bredbånd Kunden trenger tre typer mobilt bredbåndabonnement. Disse skal ikke ha fri bruk innen EU/EØS • Minimum samme datamengde som tjenestemobilabonnementet (minimum 50GB). Kostnaden for dette kan maksimalt være den samme som tjenestemobilabonnementet. • Minimum 100 GB • Minimum 200 GB Beskriv hva som er inkludert i abonnementet	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.2.11	Samtalepakker til EU/EØS Kunden ønsker tilbud på samtalepakker på minimum 2000 ringeminutter til EU/EØS. Beskriv tilbudte samtalepakker.	B		X
3.2.12	Ringegrupper Kunden har i dag i underkant av 50 enkle ringegrupper. I tillegg har Kunden i dag rundt 100-200 fysiske mobiltelefoner som fungerer som en vakttelefon som går på rundgang mellom flere ansatte. Det betyr at den ansatte som har vakt går rundt med 2 NAV-mobiler i tillegg til sin egen private mobil. Leverandør skal kunne tilby en løsning hvor Kunden kan konvertere et eksisterende mobilnummer til å bli et kø-nummer. Leverandør skal tilby en løsning hvor ansatte med kontor- eller tjenestemobiler kan melde seg inn og ut av køen for å betjene denne. Løsningen skal inngå som en del av tjeneste- eller kontormobilabonnement. Beskriv løsning.	B		X
3.2.13	SMS gateway Kunden har i dag flere SMS-GW-er som er knyttet opp mot eksempelvis Intranettet via en SharePoint-løsning, og SMS-GW-er som sender SMS dersom det er driftsavvik. Kunden sender i dag ca. 1-2-millioner SMS årlig via GW-løsninger. Dette antallet forventes å kunne øke betydelig i årene som kommer etter hvert som nye selvbetjeningsløsninger tilgjengeliggjøres for Kunden sine brukere på nav.no. Aktuell funksjonalitet for SMS GW er eksempelvis: • API • Send ut og motta SMS på dedikerte kortnummer • Motta leveringskvitteringer for SMS • E-mail til SMS Beskriv funksjonalitet, inklusiv kapasitet og eventuelle begrensninger på SMS-GW som tilbys, samt API-er for integrasjon med andre typer meldingstjenester.	B		X
3.2.14	Web basert løsning for masseutsendelse av SMS Leverandør skal tilby en web basert løsning for masseutsendelse av SMS. Beskriv løsning, både med og uten mulighet for at mottaker kan svare tilbake. Angitt pris for løsningen skal dekke alle løsningskomponenter som er beskrevet og som kreves for toveiskommunikasjon via SMS.	B		X
3.2.15	Web basert løsning for masseutsendelse av NAV interne SMS Leverandør skal tilby en web basert løsning for masseutsendelse av NAV interne SMS. Det skal være kostnadsfritt for NAV å sende SMS til NAV interne numre. Estimert volum ved avtalens start er 1 million interne SMS pr. år. Volumet vil kunne økes i avtaleperioden. Beskriv løsning, både med og uten mulighet for at mottaker kan svare tilbake. Angitt pris for løsningen skal dekke alle løsningskomponenter som er beskrevet og som kreves for toveiskommunikasjon via SMS.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.2.16	SMS varslingstjeneste Kunden har behov for en SMS-varslingstjeneste med følgende funksjonalitet: • støtte for å sende SMS til vaktlister/grupper inneholdende individuelle, aktive medlemmer • Støtte for å sende SMS direkte til individuelle mobilnumre (når det ikke er aktuelt å sende til vaktlister) • Støtte for at personell kan aktivere/deaktivere egen status i en eller flere vaktlister • Støtte for å hindre at vaktlister inneholder bare deaktiverte medlemmer (krav til minst ett aktivt medlem pr. liste) • Støtte for å kunne repetere SMS et visst antall ganger, til mottaker bekrefter mottak • Støtte for at personell kan sjekke eget medlemskap og egen status i vaktlister • Garantere max. 20 sekunders leveringstid fra melding er mottatt på gateway (fra NAVs systemer) til den er levert til telefonioperatøren • Støtte minimum 5.000 SMS/døgn uten større forsinkelser enn angitt i punktet over • Støtte logging på all trafikk knyttet til den automatiserte løsningen, inklusiv når mottatt og sendt, teksten som ble sendt og mottaker • Støtte for at medlemmer i vaktlister kan sjekke logg mot eget nummer for en viss tidsperiode • Støtte varsling til administrator hos NAV når SMS ikke kan leveres (feil nummer, full meldingsbuffer på håndsett osv.) • Støtte for å motta meldinger basert på smtp, http, lokal klient (cmdl) • Støtte varsel/midlertidig blokkering dersom volumet passerer en definert grense i løpet av en definert periode (pr. mottaker og totalt) • Støtte kvote for antall SMS som kan sendes pr. døgn pr. mottaker, med mulighet for mottaker resette kvoten ved mange SMS • Støtte for integrasjon mot Cisco ISE (brukes av NAV for tilgang til gjestenett) Leverandøren bes om å beskrive varslingstjeneste og funksjonalitet av de aktuelle punktene over.	B		X
3.2.17	IT-tjenester Kunden forventer å ta i bruk IoT-tjenester i løpet av avtaleperioden. Eksempler på aktuell bruk er rullestol eller andre typer hjelpemidler med innebygget SIM/eSIM. Leverandør bes beskrive sine planer i forhold til IoT og foreslå aktuelle tjenester eller løsninger.	B		X
3.2.18	Case IoT NAV har et stort antall elektriske rullestoler som er plassert hjemme hos brukere. Beskriv hvordan IoT-tjenester kan benyttes for å holde oversikt over hvor kjøretøyene befinner seg, identifisere feilsituasjoner etc.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.2.19	Styrt nummervisning Kunden benytter styrt nummervisning på de fleste av sine mobiltelefoner i dag. Det skal ikke være noen begrensning på antall nummer som kan benyttes som visningsnummer. Styrt nummervisning skal være inkludert i tilbudte abonnement.	A		
3.2.20	Løsnings for styrt nummervisning Beskriv løsning for styrt nummervisning for utgående samtaler på enhet/kontornivå.	B		X
3.2.21	Avansert viderekobling Beskriv mulighet for viderekobling styrt fra telefonen og mulighet til å viderekoble til fritt valgt nummer etter tidsangivelse 0-60 sek. Avansert viderekobling skal være inkludert i tilbudte abonnement. Beskriv mulighet for å viderekoble til automatisk telefonsvarer om det er valgt som tjeneste på abonnementet.	B		X
3.2.22	Bedriftskatalog Leverandør bør tilby en løsning der alle abonnementer inngår i en bedriftskatalog. Kunden ønsker at katalogen er strukturert basert på tilhørighet til enheter/kontorer. Katalogen skal inngå i tilbudte abonnement, og kunne brukes til oppslag (og overføring av samtale) på smart-telefoner med oppdragsgiverens abonnement.	B		X
3.2.23	Mobil app Ansatte skal kunne se oversikt over eget abonnement, forbruk mv. Beskriv løsning.	B		X

3.3 Tekniske krav til mobiltelefoni

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.3.1	Privat APN Leverandøren skal tilby private dedikerte nettverk, APN, for et høyere nivå av sikkerhet ved å separere, kryptere og autentisere brukere/applikasjoner i egne lukkede nett.	A		
3.3.2	Konfigurasjon og oppsett av APN APN skal være fleksibelt i oppsettet gjennom parameterstyring. Beskriv hvilke tilgjengelige parametere som kan tilbys i løsningen og hvordan dette understøtter fleksibilitet.	B		X
3.3.3	Kryptering av trafikk Beskriv muligheter for kryptering av trafikk. I forhold til mobile enheter som benyttes innenfor aktiviteter som omfatter sensitiv informasjon må kommunikasjonen kunne krypteres.	B		X
3.3.4	Standarder Tilbudte løsninger skal fungere mot markedets mest brukte standarder. Eksempelvis må webgrensesnitt kunne benyttes på alle typer datamaskiner, og med de vanligste nettlesere.	B		X

3.4 Sikkerhetskrav til mobiltelefoni

Alle typer tjenester forutsetter at Leverandøren beskytter Kundens informasjon, program og maskinvare. Det stilles derfor en del felles krav til beskyttelse av Leverandørens interne nettverk og eksterne grensesnitt, autorisering og autentisering, logging med mer.

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.4.1	Abonnementsdata Informasjon om og tilgang til abonnementsdata vedrørende Kunden skal ikke tilflyte uvedkommende. Beskriv hvordan dette sikres.	B		X
3.4.2	Interne sikkerhetsrutiner Leverandøren skal overfor kundens sikkerhetsorganisasjon dokumentere sine sikkerhetsrutiner for håndtering av kundeinformasjon.	B		X
3.4.3	Sikkerhetsrevisjon Kunden forbeholder seg retten til å gjennomføre sikkerhetsrevisjon av Leverandøren, inkludert eventuelle underleverandører. Leverandøren og dennes underleverandører plikter vederlagsfritt å delta i en slik sikkerhetsrevisjon.	A		
3.4.4	Informasjon over bruk Administrator hos kunden skal kunne hente ut informasjon/ statistikk på bruksmønster og bruksterskler. Beskriv hvordan dette løses og den informasjon som kan gis.	B		X
3.4.5	Sikker dataoverføring Det skal være gode mekanismer for konfidensialitet og integritet av informasjon overført ved hjelp av mobil datakommunikasjon. Beskriv hvordan dette oppnås, herunder bruk av VPN-teknikker, kryptering i overføringen og lignende.	B		X
3.4.6	Sikkerhetsarkitektur Beskriv hvilken sikkerhetsarkitektur som benyttes for den løsningen som tilbys.	B		X
3.4.7	Underleverandører Beskriv hvem som eier og drifter datasentre og infrastruktur som brukes til produksjon av tjenestene, hvilke fysiske og miljømessige sikkerhetsforanstaltninger som er på plass og hvilke sikkerhetsstandarder datasentrenes leverandør måles på.	B		X
3.4.8	Tilgangskontroll Leverandørens tilgang til infrastruktur og tjenester der NAVs data lagres, overføres eller behandles, må kontrolleres på en sikker måte. Leverandøren må beskrive, også for sine underdatabehandlere, hvordan administratorer er autentisert, hvordan administratorrettigheter gis, og om administratortilgangen blir gitt på permanent basis. Leverandøren blir også bedt om å beskrive hvordan NAV kan revidere administratorers tilgang til infrastruktur og tjenester der NAVs data lagres, overføres eller behandles.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.4.9	Logg Pålogging i forbindelse med drift av kundeplassert utstyr og/eller feilretting av programvare skal knyttes til en person, og dette skal logges. Loggen skal vise • Tidspunkt • Hvilke handlinger som er utført • Brukerident På forespørsel fra Kunden, skal logget aktivitet oversendes Kunden. Beskriv eventuelle unntak.	B		X
3.4.10	Sikkerhetsoppdatering av programvare Beskriv rutiner for gjennomføring av risikovurdering og forvaltning av restrisiko. Beskriv også rutiner for sikkerhetsoppdatering av programvare for å beskytte løsningen mot sårbarheter	B		X
3.4.11	Rutiner for sikkerhetshendelser og avvik Beskriv hvordan unntakssituasjoner, sikkerhetshendelser og andre avvik av betydning for løsningen håndteres og rapporteres til NAV.	B		X

Krav til fjerntilgang

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.4.12	Fjerntilgang Fjerntilgang til kundeplassert utstyr, som f.eks signalforsterkningskomponenter, skal kun gjøres via fjerntilgangsløsning som er godkjent av kunden. Leverandøren bes beskrive forslag til løsning	B		X
3.4.13	Tilkobling Tilkobling til kundens utstyr skal gjøres fra et dedikert tilkoblingspunkt i leverandørens infrastruktur. Tilkoblings-punktet skal ikke ha direkte tilgang ut mot andre eksterne nettverk enn Leverandørens og Kundens. Beskriv hvordan dette løses.	B		X
3.4.14	Logg Leverandørens pålogging til tilkoblingspunktet skal knyttes til en person, og dette skal logges. Loggen skal vise • Tidspunkt • Hvilke handlinger som er utført • Brukerident På forespørsel fra kunden, skal logget aktivitet oversendes kunde. Beskriv eventuelle forutsetninger for dette.	B		X
3.4.15	Sikring Beskriv hvordan tilkoblingspunktet blir sikret med hensyn til - Tilgangskontroll - Nettverkskonfigurasjon - Fysisk - Mot skadelig kode (virus, malware, etc.)	B		X
3.4.16	Korrelering Alarmer og traps fra Kundeplassert utstyr skal i størst mulig grad korreleres til et kundeplassert aggregeringspunkt. Beskriv hvordan dette løses.	B		X

3.5 Administrative krav til mobiltelefoni

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.5.1	Implementering og operasjonalisering Etableringsprosjektet for Tjenesten skal organiseres og gjennomføres som et leveranseprosjekt av Leverandøren, mens den vil bli organisert og gjennomført som et mottaksprosjekt av Kunden. Etableringsprosjektet skal ha en felles styringsgruppe mellom Leverandør og Kunde. Leveranse- og mottaksprosjekt skal gjennomføres innenfor rammene som følger av avtalen for øvrig. Leverandøren skal besvare nærværende krav ved å i bilag 3 beskrive både hvordan etableringsfasen tilbys gjennomført og hvordan den tilbys organisert fra Leverandørens side. Leverandøren skal særlig belyse følgende forhold: a) prosjektstyringsprosess og -modell, b) Leverandørens forankring i egen organisasjon, c) organisering og styring av Leverandørens eventuelle underleverandører gjennom hele verdikjeden, d) organisering av og styring med felles styringsgruppe (Leverandør og Kunde), e) samarbeid med kundens mottaksorganisasjon, f) hvilket arbeidsomfang og hvilken kompetanse som forventes fra Kunden, g) hvordan gjennomføre opplæring og kompetanseoverføring til Kunden, h) forslag til Leverandørens deltakere i styringsgruppen, og Leverandørens tilnærming til planverket som skal utarbeides av vedkommende for kontinuerlig arbeid med personvern og informasjonssikkerhet i etableringsfasen	B		X
3.5.2	Beredskapsplan Leverandør skal sammen med Kunden opprette beredskapsplan for de leverte tjenester. Leverandøren skal legge ved utkast til beredskapsplan. Kunden og Leverandøren skal i felleskap innen 30 dager etter kontraktsignering være omforent om beredskapsplan. Leverandøren skal ta initiativ til oppstart av denne aktiviteten. Leverandøren skal kort beskrive gjennomføring av denne aktiviteten.	B		X
3.5.3	Kundeteam Leverandøren skal tilby et dedikert kundeteam, med blant annet service manager, som skal følge opp Kunden etter etableringsfasen. Leverandøren skal beskrive roller og ansvarsfordeling. Denne tjenesten skal være vederlagsfri.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.5.4	Dedikert teknisk kontaktperson Kunden vil fra tid til annen ha behov for å kunne foreta tekniske avklaringer o.l. som ikke nødvendigvis er egnet å fremsette for Leverandørens kundesstøtte. Dette vil eksempelvis aktualisere seg der Kunden vurderer å realisere opsjoner av større omfang eller kreve endringer av Tjenesten. For å dekke Kundens overnevnte behov bør Leverandøren tilby én dedikert teknisk kontaktperson med høy kompetanse på helheten i Tjenesten, som skal være tilgjengelig for avklaringsmøter samt kunne besvare skriftlige og muntlige henvendelser fra Kunden av overnevnte karakter. CV til den tilbudte kontaktpersonen vedlegges. Denne tjenesten skal være vederlagsfri.	B		X
3.5.5	Teknisk og funksjonell kundeoppfølging Leverandør skal i avtaleperioden følge opp Kunden med mål om å i høyest mulig grad bidra til merverdi for Kunden utover hva som følger av gjeldende minstekrav og kontraktsvilkår, blant annet ved: a) konkrete tiltak som vil minimere arbeidsbelastning på Kundens personell b) konkrete tiltak som sikrer at Kundens forbedringsforslag til Tjenesten så langt som mulig gjennomføres. Beskriv hvordan Leverandøren planlegger å bidra med merverdi for Kunden	B		X
3.5.6	Direkte dialog med utførende leverandør Kundens supportfunksjon, avtaleforvaltere og ledelse skal ha direkte dialog med den leverandør som leverer tjenesten mobiltelefoni.	A		

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.5.7	Support Leverandøren skal yte support til Kunden. Leverandørens support skal håndtere henvendelser fra Kundens drifts- og supportorganisasjon. Henvendelsene vil typisk gjelde tekniske og funksjonelle spørsmål knyttet til Tjenesten, men de vil også kunne omfatte øvrige forhold relatert til Tjenesten, herunder innmelding av uønskede hendelser. Ved tapt mobil skal Kundens sluttbrukere ha anledning til å kontakte Leverandørens support for å få sperret abonnementet. Tilbudte apparat for support skal kommunisere muntlig og skriftlig på norsk, svensk eller dansk. Kunden skal ikke underlegges begrensninger hva gjelder antall henvendelser eller henvendelsenes varighet/lengde. Support skal kunne nås via e-post, telefon og via Kundens ITSM-verktøy (Jira Servicedesk), og skal være tilgjengelig gjennom alle nevnte kommunikasjonsmidler i Kundens til enhver tid gjeldende åpningstid, som for tiden er virkedager kl. 08-17. Beskriv løsning for support. Rutiner for support beskrives i servicehåndboken.	B		X
3.5.8	Prosess for henvendelser Leverandør skal forholde seg til Kundens prosesser for hendelseshåndtering.	A		
3.5.9	Integrasjon med Kundens system Leverandøren skal tilby tjenester på et servicesenter med system for oppfølging av feilhåndtering og ordrehåndtering med toveis integrasjon mot Kundens hendelseshåndterings-system.	A		
3.5.10	Toveis integrasjon med kundens system Beskriv hvordan toveis integrasjon mellom Leverandørens og Kundens hendelseshåndteringsystemer kan gjennomføres. Kunden har støtte for integrasjon via WEB services (REST/JSON).	B		X
3.5.11	Rutine for varsling og eskalering av hendelser Leverandøren skal sammen med Kunden utarbeide felles rutine for varsling og eskalering av hendelser. Hendelser skal meldes til kunde iht. avtalt varslingsrutine.	A		
3.5.12	Kanaler for varsling Kunden ønsker varsling via e-post, SMS og telefon Beskriv varslingsmuligheter i tilbud løsning	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.5.13	Sikring av data ved sikkerhetshendelser Leverandøren skal ved en sikkerhetshendelse sikre de data og logger han har kontroll over på en slik måte at de kan brukes som bevis i en eventuell rettssak. Leverandøren skal beskrive hvordan slik sikring håndteres.	B		X
3.5.14	Omfang for kundeportal Leverandøren skal tilby en web basert kundeportal med kun lesetilgang for Kunden . Portalen skal inneholde: • løsning for utveksling av sensitive data og dokumenter • løsningsbeskrivelser og teknisk dokumentasjon av oppdrag • fakturagrunnlag/-vedlegg • tjenesteoversikt • oversikt over bestillinger • servicelogg/servicerapporter inkludert historikk • tjenestenivårapporter (SLA) inkludert historikk • møtereferater og tilhørende saksdokumenter • omforente rutiner og servicehåndbok • kontaktinformasjon • statistikk for tilbudte tjenester (eks, forbruk, trafikk) Leverandør bes beskrive forslag til struktur på kundeportal iht avtalens leveranseområder.	B		X
3.5.15	Informasjonsoppdatering for kundeportal Leverandøren er ansvarlig for at informasjon i kundeportalen er korrekt og oppdatert. Leverandøren skal beskrive hvordan dette utføres.	B		X
3.5.16	Sikkerhetsløsning for kundeportal • Kun autoriserte brukere skal ha tilgang til Kundeportalen • Tilgang til Kundeportalen skal sikres med tofaktorautentisering. Beskriv hvordan dette løses. • Brukere av portalen skal kunne tildeles ulike tilgangsnivåer for innsyn/tilgang til informasjon. Disse skal godkjennes av Kunden. Leverandøren skal beskrive hvilke tilgangsnivåer som finnes. • Beskriv løsning for kryptering. Leverandøren skal beskrive hvilke mekanismer og prosedyrer som benyttes for å forhindre uautorisert tilgang til/bruk av Kundeportalen.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.5.17	Håndtering av bestillinger og endringer for tjenester Leverandøren skal ikke tilby selvbetjeningsportal for bestillinger og endringer. Kunden arbeider med å automatisere abonnementshåndteringen og skal ikke administrere abonnementene selv. Kunden skal sende bestillinger og ønskede endringer til leverandør for utførelse. Oversendelsen vil foregå via Kundens interne saksbehandlingsportal Jira Servicedesk, slik at det er sporbarhet i bestillinger. Erfaringene på omfang er at denne tjenesten vil utgjøre 1-2 årsverk dersom denne tjenesten utføres manuelt. Kostnad for denne tjenesten skal dekkes inn i abonnementsprisen. I tillegg må det påregnes ca ½ årsverk for tjenesteområdet til service manager, uavhengig av overgang fra manuelle til automatiserte rutiner,	A		
3.5.18	Løsning for bestillinger og endring av tjenester Beskriv hvordan leverandør vil løse oppgaven med bestillinger og endringer definert nedenfor. Beskriv også eventuelle relevante API-er leverandør kan tilby eller har planer om å tilby kunden for å automatisere prosessen ytterligere. Kunden har støtte for integrasjon via web services (REST/JSON). Oppgi SLA krav for de forskjellige bestillinger og endringer som oppgis. Eksempler på bestillinger og endringer er: • Portering eller aktivering av nye abonnement, både med og uten SIM-kortutsendelse • Oppsigelser eller sperringer • Aktivering av tjenester (tvilling/trillingkort, eSIM etc.) • Endring av brukernavn og fakturasted • Overføring til privat abonnement • Dekningsutfordringer All kommunikasjon angående bestillinger fra både kunde og leverandør skal foregå via Jira Servicedesk. Leverandør skal rapportere på mottak og statusendringer på bestillinger.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.5.19	Månedlige rapporter Leverandør skal levere månedlige rapporter som gir oversikt over eksempelvis: • Tale, SMS, MMS og dataforbruk nasjonalt og til, i og fra utlandet. • Bruk av spesial- og høytakserte nummer/innholdstjenester, tre-, fire- og femsifrede nummer. Bruk gjelder både ved anrop, SMS, MMS og evt. annen bruksmåte som medfører forbruksfakturerings. • Abonnementsrapporter som viser abonnements typer og tilleggstenester med antall, videre informasjon om tilleggstenester, nummer/nummerserier, og bruker eller alias tilknyttet et abonnement. • Rapporter på bruk av kontormobiler på utvalgte lokasjoner utenom arbeidstid. Fast rapportering inngår som en del av avtalen kostnader for rapportering/utarbeidelse av rapporter forventes dekket inn i abonnementsprisen.	A		
3.5.20	Andre typer rapporter Andre typer rapporter bør kunne bestilles kostnadsfritt gjennom service manager ved behov så lenge grunnlagsdata finnes for disse. Det er kun nøkkelressurser i NAV IT som har anledning til å forespørre om rapporter. Det forventes at omfanget av denne type rapporter vil inngå som en del av service managers arbeidsområde, og forventes at forventes dekket inn i abonnementsprisen. Beskriv omfang for rapportering som inngår i avtalen.	B		X
3.5.21	Tilgang til rådata for rapportering Leverandør skal levere rådata for Kundens abonnement, tjenester og forbruk på overordnet nivå til bruk for utarbeidelse av statistikk i Kundens egne systemer. Beskriv løsning for tilgjengeliggjøring av rådata. Rådata inngår som en del av avtalen og Kunden skal ikke belastes med kostnader for dette.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.5.22	Faktura/kostnadskontroll Leverandøren skal levere et online web- verktøy for faktura/ kostnadskontroll. Verktøyet skal være et kildesystem og generere grunnlag for innberetning til skattemyndighetene gjennom automatiserte løsninger. Systemet må oppfylle skatte-myndighetenes krav til enhver tid, kunne administreres sentralt hos Kunden og være integrert med Kundens lønssystemer (Agresso). Kunden skal kunne fastsette hvilke tjenester og/ eller volumer som skal dekkes av kunden og hva som skal dekkes av brukeren (den ansatte) selv, eventuelt gjennom egen definert policy.	A		
3.5.23	Faktura/kostandskontroll Beskriv løsning for faktura/kostandskontroll i henhold til krav i punkt 33.5.22. Løsningen bør ellers ha følgende funksjonaliteter: ➤ Forbruksmåling pr. måned for oppdragsgiver totalt, og med drill-down til avdeling og abonnement/ bruker ➤ Rapport på alle ulike kostnadselementer ➤ E-postrapport til brukere ➤ Rapport for innholdstjenester Oversikter skal være tilgjengelig for kunden (overordnet nivå), brukerens leder og brukeren.	B		X
3.5.24	Månedlig tjenestenivårapport Leverandøren skal levere månedlig tjenestenivårapport. Angi relevant innhold i rapporten, samt legg ved utkast til rapport.	B		X
3.5.25	Distribusjon av rapporter Alle rapporter skal være tilgjengelige/legges ut på Kundeportalen. Kunden skal varsles når nye rapporter er tilgjengelig på Kundeportalen. Leverandøren skal beskrive hvilke varslingsmetoder som kan tilbys.	B		X
3.5.26	Overvåkning og varsling av tjenestekvalitet Leverandør bes beskrive løsning for automatisert overvåkning og varsling av tjenestekvalitet.	B		X
3.5.27	Kundens endringsprosess Leverandøren skal forholde seg til Kundens ITIL-baserte prosesser for endringshåndtering og konfigurasjonsstyring.	A		
3.5.28	Varsling om endringer Kunden skal varsles om alle endringer hos Leverandøren som kan påvirke leveranse av løsninger, produkter og tjenester. Leverandøren skal beskrive hvordan slik varsling utføres.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.5.29	Varsling om "end-of-sale", "end-of-support" og "end-of-life" Leverandøren skal varsle Kunden ved endringer knyttet til «end-of-sale», "end-of-support" og "end-of-life" på produkter og tjenester. Leverandøren skal beskrive hvordan slik varsling skjer.	B		X
3.5.30	Utpøving av ny programvare for testing Kunden skal vederlagsfritt gis tilgang til nye tjenester for testing før produksjonssetting. Beskriv prosess for utpøving av ny programvare.	B		X
3.5.31	Endringer hos Leverandør som kan påvirke tjenesteleveranser Leverandøren skal varsle Kunden om alle endringer i sin organisasjon som kan berøre kvaliteten på de tilbudte tjenestene. Leverandøren skal beskrive hvordan slik varsling skjer.	B		X
3.5.32	Servicehåndbok I tilknytning til avtalen skal det etableres en Servicehåndbok. Denne skal inneholde detaljert beskrivelse av felles rutiner, grensesnitt og roller mellom Leverandøren og Kunden, og regulere hvordan disse skal ajourholdes og forvaltes. Alle rutiner, grensesnitt og roller som er en konsekvens av kravene som stilles i Bilag 1 (dette bilag), vil bli beskrevet under angjeldende kapittel/punkt i Servicehåndboka. Den detaljerte beskrivelse av de samme rutiner, grensesnitt og roller skal innarbeides i Servicehåndboka. Innholdet i Servicehåndboka skal kunne endres ved enighet mellom partene i statusmøter, uten å måtte gjøre endringer i avtalen. I tilfelle motstrid mellom Servicehåndboken og avtalen for øvrig, vil Avtalens tekst alltid være gjeldende. Leverandøren har ansvar for at kunden har tilgang til den til enhver tid gjeldende versjon Servicehåndboka. Servicehåndboka (versjon 1) skal være ferdig utarbeidet to uker før idriftsettelse av løsning.	A		
3.5.33	Brukerdokumentasjon, kursmateriell og teknisk dokumentasjon Kursmateriell og teknisk dokumentasjon skal fritt kunne kopieres til bruk av kunden. Dokumentasjonen skal være elektronisk tilgjengelig og være på norsk eller engelsk.	A		
3.5.34	Opplæring Leverandør bør kunne tilby opplæring i bruk av de tjenester som tilbys. Beskriv e-læring og annen type opplæring for NAV sine ansatte.	B		X

3.6 Krav til tester og godkjenning for mobiltelefoni

Kravene nedenfor gjelder for etablering av nye tilleggsfunksjoner til mobiltelefoni som for eksempel løsninger.

Godkjenningstester

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.6.1	Godkjenningstest Godkjenningstest skal være i henhold til testplaner utarbeidet av leverandør og godkjent av Kunden og skal minimum omfatte følgende forhold: - Kunden velger ut et sett av brukere/ tjenester. - Kunden gjennomgår resultatet av testene og vurderer disse, evt. i samråd med Leverandøren. - Faglig personale hos Kunden vurderer stabiliteten av løsning og tjenester i forhold til avtalt tilgjengelighet. Resultater av testene skal godkjennes av Kunden. Hvis vesentlige feil og mangler avdekkes i godkjenningstesten skal slike utbedres før ny test kan gjennomføres. Beskriv prosessen for test.	B		X

3.7 Opsjoner for mobiltelefoni

Nr.	Krav	Prioritet	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.7.1	«Mobiltelefon som en tjeneste» Leverandøren skal ha ansvaret for at Kunden til enhver tid har en velfungerende Mobiltelefoner, med både god dekning og SIM-kort. Kunden eier i dag: 12 000 Motorola MoTo G6+ og ca. 3 000 Samsung J5 som kontormobiler. En kontormobil er en mobiltelefon som benyttes i arbeidstiden, og som primært ligger igjen på kontoret etter arbeidsløst. Kunden har ca. 5 000 tjenestemobiler, hvor det er overvekt av iPhone 8 64GB. Kunden ønsker at leverandøren tar over ansvaret for administrasjon av kundens totale portefølje av mobiltelefoner. Kunden ser for seg at det er leverandør som eier mobiltelefonene etter hvert som dagens telefoner kasseres og brukeren innrulleres i ny tjeneste. Det er kunde i dialog med leverandør som fastsetter hvilke typer mobiltelefon som skal tilbys de ansatte i NAV. Det vil bli standardisert på en kontortelefon tilsvarende den som benyttes i dag. For tjenestetelefonene vil det mest sannsynlig være aktuelt med to modeller. En iPhone som beskrevet og en tilsvarende Android versjon. Alle iPhones skal registreres med Serienummer i kundens DEP-løsning. Alle Android-mobiler skal registreres med IMEINR i kundens Android zero Touch-løsning (AZT). NAV benytter i dag Intune som MDM verktøy og NAV skal ha ansvar for innrulling av telefoner i NAV sin MDM løsning.	A		
3.7.2	Det er ønskelig at leverandøren beskriver en tjeneste som baserer seg på informasjon gitt i 3.7.1 og som spesielt tar hensyn til følgende krav: • Mobiltelefoner og SIM levert til sluttbruker. Beskriv bestillingsprosess og forventet ledetid. • Sikre kunden en hensiktsmessig utskiftningstakt på mobiltelefoner med tanke på teknologi og økonomi • Alle iPhones skal registreres med serienummer i kundens DEP-løsning	B		X

Nr.	Krav	Prioritet	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
	• Alle Android-mobiler skal registreres med IMEINR i kundens Android zero Touch-løsning (AZT). • Feilretting: Her ønsker kunde at leverandør beskriver ledetid og distribusjon av telefon til den enkelte NAV ansatte. Kunde ser for seg at det sendes ut en erstatningstelefon tilsvarende den som sendes inn umiddelbart etter feil er meldt. Bilag 1 vedlegg 2 gir oversikt over NAV sine kontorer. • Når en NAV mobil avsluttes skal mobiltelefon bli sendt i retur til leverandør. Telefonen klargjøres og sendes ut til ny bruker. Leverandøren bes beskriv tjenesten. • Leverandør bes beskrive modell for hvordan rest verdi på mobiltelefonene ved kontrakts slutt beregnes. Eventuelt hvordan tjenesten kan videreføres til ny kontrakt. Case: Kunden trenger en tjeneste som gir 20 000 ansatte disposisjonsrett til en mobiltelefon: I prismatrisen skal det prises opp en tjeneste som gir: • 15.000 ansatte tilgang til Motorola MoTo G7+ med 36 mnd. levetid i NAV før den byttes ut. • 5.000 ansatte iPhone 8, 64 GB minne med 36 mnd. levetid i NAV før den byttes ut. I Bilag 6 Vedlegg 1 Prisskjema, ark for opsjon «Mobil som tjeneste», er det lagt inn et tenkt eksempel på hvordan innføring av «Mobiltelefon som en tjeneste» kan innføres i NAV. Casen er laget som et eksempel på definisjon av mobiltelefon som en tjeneste. I forbindelse med en eventuell bestilling av tjenesten vil det kunne bli gjort endringer ved alle forhold i vedlagt Case. Kunden forventer allikevel at angitte priser i Bilag 6 Vedlegg 1 Prisskjema vil bli reflektert i en endelig bestilling.			

Nr.	Krav	Prioritet	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
3.7.3	Abonnement med ubegrenset mengde data i Norge Leverandør skal tilby datapakke med ubegrenset mengde data i Norge som et tilleggsprodukt. Fri roaming i EU/EØS skal kun gjelde for datamengde som er inkludert i ordinært abonnement. Spesifiser løsning, inkludert eventuelle hastighetsbegrensninger.	B		X
3.7.4	SMS+ Leverandør skal tilby SMS+ som et tilleggsprodukt. Spesifiser løsning og kompatibilitet for både maskinvare og operativsystem/programvare.	B		X
3.7.5	Integrasjon med MS Teams Mobilabonnementene skal kunne integreres med MS Teams samhandlingsløsning. Det forutsettes at priser for bruk/trafikk er inkludert i Kundens mobilabonnement. Beskriv løsning.	B		X
3.7.6	Andre tilleggstjenester Spesifiser andre typer tilleggstjenester som tilbys.	B		X

4 Krav til fasttelefoni

4.1 Overordnede krav til fasttelefoni

Nr.	Krav	Prioritet (A/B/C)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.1.1	Markedsmessig satsning Leverandøren skal beskrive hvilke forretningsmessige utviklingsplaner Leverandøren har innenfor de produkt- og tjenesteområder som inngår i denne anskaffelsen.	B		X
4.1.2	Supplering av løsning Leverandøren skal gjennom avtaleperioden, etter Kundens behov, tilby supplering av alle elementer av løsningen, herunder programvare og lisenser.	A		
4.1.3	Markedstilpasning av priser Kunden kan én gang i året gjennomføre benchmarking av Leverandørens ytelser for å kontrollere at det er et tilfredsstillende forhold mellom pris og kvalitet sammenlignet med markedet for øvrig. Benchmarkingen skal gjennomføres av en uhildet tredjepart. Første Benchmarking gjennomføres 12 måneder etter leveringsdag. Hvis benchmarkingen viser at prisen på de kontrollerte ytelsene ligger over gjennomsnittsprisene i markedet for ytelser av tilsvarende art og kvalitet levert til kunder av tilsvarende karakter og størrelse, skal de berørte prisene justeres ned til dette nivået. Justeringen skal skje med virkning fra første påfølgende faktura.	A		
4.1.4	Engerdalsløsningen Noen av kundens instanser skal benytte en offentlig sentralbordløsning i Engerdal (Statens Servicesenter i Engerdal (SSiE) under Avdelingen for Kommunikasjon og HR i Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon (DSS)) for en del av sine brukere. Anrop mot enkelte nummerserier og hovednummer blir rutet til denne enheten. Reruting og/eller viderekobling ifbm løsningen hos SSiE skal være kostnadsfritt for NAV. Se nærmere beskrivelse i vedlegg 1 i Bilag 1.	A		
4.1.5	Robusthet Sambandene må være robuste for feil. Presenter tiltak og teknikker for å håndtere ulike typer feilsituasjoner, både sentralt i nettet og i forhold til de enkelte aksesspunkter som tilbys. Angi også om det ved større feil i eget nett tilbys løsninger for midlertidig omkopling til annen operatør.	B		X
4.1.6	Rapporter Det skal være mulig å ta ut egne rapporter over forbruk og kostnader, så som: - detaljert oversikt over nasjonal og utenlandstrafikk i en periode - bruk av spsialtjenester etc - Oversikt over forbruk i 'hittil i år' per abonnement Angi hvilke rapporter som er tilgjengelig. Rapportene skal være tilgjengelig i Leverandørens kundeportal.	B		X
4.1.7	Intern telefonitrafikk	A		

Nr.	Krav	Prioritet (A/B/C)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
	Kunden skal ikke belastes med trafikkostnader for intern telefonitrafikk i NAV. Med intern telefonitrafikk i NAV menes følgende; • Samtaler til og sett over mellom NAV interne mobiltelefoner • Samtaler til og sett over for alle kombinasjoner mellom NAV intern softphone/fasttelefon/mobil • Samtaler til og sett over mellom kontaktsenter og NAV interne softphone/fasttelefon/mobil Med NAV intern softphone/fasttelefon/mobil menes her telefoner/enheter med abonnement tilknyttet NAVs operatørvtale.			
4.1.8	Utlandstrafikk Utlandstrafikk skal prises i henhold til Leverandørens til enhver tids gjeldende prisliste fratrukket rabatt. Leverandøren bes vedlegge prisliste med rabattsatser for utlandstrafikk på tidspunktet for avtalens inngåelse som vedlegg til Bilag 6. Prislisten skal inneholde en link til nettside med de til enhver tids gjeldende priser for utlandstrafikk.	B		X
4.1.9	Pris for utgående trafikk Priser for utgående trafikk fra fastnumre skal være tilsvarende som fra Kundens mobilnumre. Det vil si fri bruk i Norge tilsvarende mobilabonnement.	A		

4.2 Funksjonelle krav til fasttelefoni

Nr.	Krav	Prioritet (A/B/C)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.2.1	Overvåkningsløsning Presenter hovedelementene i Leverandørens overvåkningsløsning. Løsningen bør som minimum ha: • Sanntidsovervåkning av kritiske systemparametere for å hindre utilgjengelighet, redusert talekvalitet, ustabilitet, redusert ytelse og lignede • Lett forståelige alarmmeldinger • Effektive teknikker for feilsøking og diagnose • Oversiktlige logger over systemstatus og historikk • Oversiktlige grensesnitt for presentasjon av systemstatus, alarmer og tjenestenivåer • Driftsstatistikker	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B/C)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.2.2	Samband Leverandøren skal kunne levere redundant samband for fasttelefoni	A		
4.2.3	SIP forbindelser Leverandøren skal levere 2 SIP trunker mellom Leverandørens utstyr og Kundens 2 datasentre. Løsningen skal være robust og redundant (Se beskrivelse av dagens løsning i Bilag 3). Leverandøren skal beskrive tilbudt løsning inkludert løsningskisse. Leverandøren skal ved behov kunne levere linjer (SIP-forbindelser) til Kundens tjenesteleverandører	B		X
4.2.4	Telefonnumre og nummerplan Dagens nummerplan er presentert i Vedlegg 1 til Bilag 1. Denne nummerplanen skal opprettholdes, men det skal legges til rette for en reduksjon av antall serier og numre i avtaleperioden. Leverandøren skal levere nummerserier iht nummerplanen.	A		
4.2.5	Anropsinformasjon Angi hvilken informasjon om gjennomførte anrop/samtaler som kan innhentes og på hvilken form.	B		X
4.2.6	Endringer av abonnement Det skal være enkelt å endre antall abonnementer. Beskriv rutiner for håndtering av dette, herunder tid for levering av nye samband/ abonnement og effektivering av endrings-anmodninger av eksisterende samband/ abonnement. Det skal ikke være noen begrensninger i hvor mange abonnement som kan endres pr tidsenhet (måned, år).	B		X
4.2.7	Blokkering for videresalg av nummer Nummerserier og enkeltnummer skal kunne blokkeres fra bruk.	A		
4.2.8	Løsning for blokkering av ikke tillatte nummer Beskriv hvordan nummerserier og enkeltnummer blokkeres fra bruk, jf 7.2.2. og hvordan bruksforsøk kan identifiseres.	B		X
4.2.9	Nødanrop Den tilbudte løsningen skal kunne foreta nødnummer-håndtering iht offentlige krav, herunder kunne prioritere nødanrop, anrope riktig nødetat og kunne vise riktig adresse ved slike henvendelser.	A		
4.2.10	Geografisk ruting Den tilbudte løsning skal støtte georuting fra NAVs terminaler. For eksempel ved anrop til 05515 og 02800 og evt. andre slike tjenester.	A		
4.2.11	Single Number Reach Leverandøren skal tilby løsning for Single Number Reach slik at Kunden kan benytte mobilnummer som visningsnummer ved bruk av softphone som for eksempel Teams eller Skype for Business. Beskriv løsning.	B		X
4.2.12	Trafikkpriser for softphone med Single Number Reach Trafikkpriser for utgående trafikk fra softphone løsning som benytter mobilnummer som visningsnummer skal være tilsvarende som for Kundens mobilabonnement.	A		

4.3 Tekniske krav til fasttelefoni

Nr.	Krav	Prioritet (A/B/C)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.3.1	Leverandørens tekniske plattform Leverandøren skal levere standardiserte stabile fasttelefonitjenester som dekker Kundens behov. Beskriv Leverandørens leveransekapabilitet og grunnleggende infrastruktur som legges til grunn for de tjenestene som er omfattet av avtalen.	B		X
4.3.2	Sikker samtalehåndtering Leverandøren skal sikre at Kundens samtaledata håndteres på en sikker måte.	A		
4.3.3	IP adresser Kundens private IP adresser må ikke komme i konflikt med andre kunders IP adresser	A		
4.3.4	Failover mellom kundens datasentre Det skal være en automatisk failover mellom Kundens datasentre.	A		
4.3.5	Fysisk aksess Leverandøren skal levere separate fysiske aksesspunkter for telefoni til Kundens datasentre eller aksesser til skytjenester. Beskriv hvordan single point of failure realiseres	B		X
4.3.6	Aksesspunkter Leverandøren bes om å beskrive hvilke typer aksesspunkter som leveres.	B		X
4.3.7	Terminering Angi hvordan terminering av SIP trunk gjøres hos Kunden og eventuelle krav som stilles til Kunden vedrørende dette.	B		X
4.3.8	Talekvalitet Beskriv hvordan god talekvalitet sikres og hvordan talekvalitet måles.	B		X
4.3.9	Bruk av prefiks Hvis det benyttes prefiks i anropsoppsettet skal dette beskrives, herunder eventuelle konsekvenser mht samtalehåndtering og fakturering. Angi også hvilke anropstyper som ikke håndteres ved prefiks.	B		X

4.4 Sikkerhetskrav til fasttelefoni

Alle typer tjenester forutsetter at Leverandøren beskytter Kundens informasjon, program og maskinvare. Det stilles derfor en del felles krav til beskyttelse av Leverandørens interne nettverk og eksterne grensesnitt, autorisering og autentisering, logging med mer.

Nr.	Krav	Prioritet (A/B)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.4.1	Abonnementsdata Informasjon om og tilgang til abonnementsdata vedrørende Kunden skal ikke tilflyte uvedkommende. Beskriv hvordan dette sikres.	B		X
4.4.2	Interne sikkerhetsrutiner Leverandøren skal overfor kundens sikkerhetsorganisasjon dokumentere sine sikkerhetsrutiner for håndtering av kundeinformasjon.	B		X
4.4.3	Informasjon over bruk Administrator hos kunden skal kunne hente ut informasjon/ statistikk på bruksmønster og bruksterskler. Beskriv hvordan dette løses og den informasjon som kan gis.	B		X
4.4.4	Kundes sikkerhetskrav Dette gjelder sikring mht. konfidensialitet, ikke-benektning, sporbarhet, tilgjengelighet, autentisering og autorisasjon (tilgangskontroll) og integritet.	A		
4.4.5	Sikkerhetsrevisjon Kunden forbeholder seg retten til å gjennomføre sikkerhetsrevisjon av Leverandøren, inkludert eventuelle underleverandører. Leverandøren og dennes underleverandører plikter vederlagsfritt å delta i en slik sikkerhetsrevisjon.	A		
4.4.6	Sikkerhetsarkitektur Beskriv hvilken sikkerhetsarkitektur som benyttes for den løsningen som tilbys.	B		X
4.4.7	Logg Pålogging i forbindelse med drift av kundeplassert utstyr og/eller feilretting av programvare skal knyttes til en person, og dette skal logges. Loggen skal vise • Tidspunkt • Hvilke handlinger som er utført • Brukerident På forespørsel fra Kunden, skal logget aktivitet oversendes Kunden. Beskriv eventuelle unntak.	B		X
4.4.8	Sikkerhetsoppdatering av programvare Beskriv rutiner for risikovurdering og sikkerhetsoppdatering av programvare for å beskytte løsningen mot sårbarheter.	B		X
4.4.9	Rutiner for sikkerhetshendelser og avvik Beskriv hvordan unntakssituasjoner, sikkerhetshendelser og andre avvik av betydning for løsningen håndteres og rapporteres til NAV.	B		X

4.5 Administrative krav til fasttelefoni

Nr.	Krav	Prioritet (A/B/C)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.5.1	Implementering og operasjonalisering Etableringsprosjektet for Tjenesten skal organiseres og gjennomføres som et leveranseprosjekt av Leverandøren, mens den vil bli organisert og gjennomført som et mottaksprosjekt av Kunden. Etableringsprosjektet skal ha en felles styringsgruppe mellom Leverandør og Kunde. Leveranse- og mottaksprosjekt skal gjennomføres innenfor rammene som følger av avtalen for øvrig. Leverandøren skal besvare nærværende krav ved å i bilag 3 beskrive både hvordan etableringsfasen tilbys gjennomført og hvordan den tilbys organisert fra Leverandørens side. Leverandøren skal særlig belyse følgende forhold: i) prosjektstyringsprosess og -modell, j) Leverandørens forankring i egen organisasjon, k) organisering og styring av Leverandørens eventuelle underleverandører gjennom hele verdikjeden, l) organisering av og styring med felles styringsgruppe (Leverandør og Kunde), m) samarbeid med kundens mottaksorganisasjon, n) hvilket arbeidsomfang og hvilken kompetanse som forventes fra Kunden, o) hvordan gjennomføre opplæring og kompetanseoverføring til Kunden, p) forslag til Leverandørens deltakere i styringsgruppen, og Leverandørens tilnærming til planverket som skal utarbeides av vedkommende for kontinuerlig arbeid med personvern og informasjonssikkerhet i etableringsfasen	B		X
4.5.2	Beredskapsplan Leverandør skal sammen med Kunden opprette beredskapsplan for de leverte tjenester. Leverandøren skal legge ved utkast til beredskapsplan. Kunden og Leverandøren skal i felleskap innen 30 dager etter kontraktsignering være omforent om beredskapsplan. Leverandøren skal ta initiativ til oppstart av denne aktiviteten. Leverandøren skal kort beskrive gjennomføring av denne aktiviteten.	B		X
4.5.3	Kundeteam Leverandøren skal tilby et dedikert kundeteam, med blant annet service manager, som skal følge opp Kunden etter etableringsfasen. Leverandøren skal beskrive roller og ansvarsfordeling. Denne tjenesten skal være vederlagsfri.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B/C)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.5.4	Dedikert teknisk kontaktperson Kunden vil fra tid til annen ha behov for å kunne foreta tekniske avklaringer o.l. som ikke nødvendigvis er egnet å fremsette for Leverandørens kundesupport. Dette vil eksempelvis aktualisere seg der Kunden vurderer å realisere opsjoner av større omfang eller kreve endringer av Tjenesten. For å dekke Kundens overnevnte behov bør Leverandøren tilby én dedikert teknisk kontaktperson med høy kompetanse på helheten i Tjenesten, som skal være tilgjengelig for avklaringsmøter samt kunne besvare skriftlige og muntlige henvendelser fra Kunden av overnevnte karakter. CV til den tilbudte kontaktpersonen vedlegges. Denne tjenesten skal være vederlagsfri.	B		X
4.5.5	Teknisk og funksjonell kundeoppfølging Leverandør skal i avtaleperioden følge opp Kunden med mål om å i høyest mulig grad bidra til merverdi for Kunden utover hva som følger av gjeldende minstekrav og kontraktsvilkår, blant annet ved: a) konkrete tiltak som vil minimere arbeidsbelastning på Kundens personell, og b) konkrete tiltak som sikrer at Kundens forbedringsforslag til Tjenesten så langt som mulig gjennomføres. Beskriv hvordan Leverandøren planlegger å bidra med merverdi for Kunden	B		X
4.5.6	Direkte dialog med utførende leverandør Kundens supportfunksjon skal ha direkte dialog med den leverandør som leverer tjenesten for fasttelefoni.	A		
4.5.7	Support Leverandøren skal yte support til Kunden. Leverandørens support skal håndtere henvendelser fra Kundens drifts- og supportorganisasjon. Henvendelsene vil typisk gjelde tekniske og funksjonelle spørsmål knyttet til Tjenesten, men de vil også kunne omfatte øvrige forhold relatert til Tjenesten, herunder innmelding av uønskede hendelser. Tilbudte apparat for support skal i Primærperioden kommunisere muntlig og skriftlig på norsk, svensk eller dansk. Kunden skal ikke underlegges begrensninger hva gjelder antall henvendelser eller henvendelsenes varighet/lengde. Support skal kunne nås via e-post, telefon og via Kundens ITSM-verktøy (Jira Servicedesk), og skal være tilgjengelig gjennom alle nevnte kommunikasjonsmidler i Kundens til enhver tid gjeldende åpningstid, som for tiden er virkedager kl. 08-17. Beskriv løsning for support. Rutiner for support beskrives i servicehåndboken.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B/C)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.5.8	Prosess for henvendelser Beskriv forslag til prosess for hendelseshåndtering basert på ITIL. Kunden og Leverandøren skal sammen utarbeide endelig prosess for hendelseshåndtering i forbindelse med etablering av avtalen.	B		X
4.5.9	Integrasjon med Kundens system Leverandøren skal tilby tjenester på et servicesenter med system for oppfølging av feilhåndtering og ordrehåndtering med toveis integrasjon mot Kundens hendelseshåndterings-system.	A		
4.5.10	Toveis integrasjon med kundens system Beskriv hvordan toveis integrasjon mellom Leverandørens og Kundens hendelseshåndteringsystemer kan gjennomføres. Kunden har støtte for integrasjon via WEB services (REST/JSON).	B		X
4.5.11	Rutine for varsling og eskalering av hendelser Leverandøren skal sammen med Kunden utarbeide felles rutine for varsling og eskalering av hendelser. Hendelser skal meldes til kunde iht. avtalt varslingsrutine.	A		
4.5.12	Kanaler for varsling Kunden ønsker varsling via e-post, SMS og telefon Beskriv varslingsmuligheter i tilbudt løsning	B		X
4.5.13	Sikring av data ved sikkerhetshendelser Leverandøren skal ved en sikkerhetshendelse sikre de data og logger han har kontroll over på en slik måte at de kan brukes som bevis i en eventuell rettssak. Leverandøren skal beskrive hvordan slik sikring håndteres.	B		X
4.5.14	Omfang for kundeportal Leverandøren skal tilby en web basert kundeportal. Portalen skal inneholde: • løsning for utveksling av sensitive data og dokumenter • løsningsbeskrivelser og teknisk dokumentasjon av oppdrag • fakturagrunnlag/-vedlegg • nye bestillinger • mulighet for endringer i abonnement og tjenester • servicelogg/servicerapporter inkludert historikk • tjenestenivårapporter (SLA) inkludert historikk • møtereferater og tilhørende saksdokumenter • omforente rutiner og servicehåndbok • kontaktinformasjon • statistikk for tilbudte tjenester (eks, forbruk, trafikk) Leverandør bes beskrive forslag til struktur på kundeportal iht avtalens leveranseområder.	B		X
4.5.15	Informasjonsoppdatering for kundeportal Leverandøren er ansvarlig for at informasjon i kundeportalen er korrekt og oppdatert. Leverandøren skal beskrive hvordan dette utføres.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B/C)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.5.16	Sikkerhetsløsning for kundeportal - Kun autoriserte brukere skal ha tilgang til Kundeportalen - Tilgang til Kundeportalen skal sikres med tofaktoraутentisering. Beskriv hvordan dette løses. - Brukere av portalen skal kunne tildeles ulike tilgangsnivåer for innsyn/tilgang til informasjon. Disse skal godkjennes av Kunden. Leverandøren skal beskrive hvilke tilgangsnivåer som finnes. - Beskriv løsning for kryptering. Leverandøren skal beskrive hvilke mekanismer og prosedyrer som benyttes for å forhindre uautorisert tilgang til/bruk av Kundeportalen.	B		X
4.5.17	Månedlig tjenestenivårapport Leverandøren skal levere månedlig tjenestenivårapport. Beskriv relevant innhold i rapporten, samt legg ved utkast til rapport.	B		X
4.5.18	Distribusjon av rapporter Alle rapporter skal være tilgjengelige/legges ut på Kundeportalen. Kunden skal varsles når nye rapporter er tilgjengelig på Kundeportalen. Leverandøren bes beskrive hvilke varslingsmetoder som kan tilbys.	B		X
4.5.19	Overvåkning og varsling av tjenestekvalitet Leverandør bes beskrive løsning for automatisert overvåkning og varsling av tjenestekvalitet.	B		X
4.5.20	Kundens endringsprosess Leverandøren skal forholde seg til Kundens ITIL-baserte prosesser for endringshåndtering og konfigurasjonsstyring.	A		
4.5.21	Varsling om endringer Kunden skal varsles om alle endringer hos Leverandøren som kan påvirke leveranse av løsninger, produkter og tjenester. Leverandøren skal beskrive hvordan slik varsling utføres.	B		X
4.5.22	Varsling om "end-of-sale", "end-of-support" og "end-of-life" Leverandøren skal varsle Kunden ved endringer knyttet til «end-of-sale», "end-of-support" og "end-of-life" på produkter og tjenester. Leverandøren skal beskrive hvordan slik varsling skjer.	B		X
4.5.23	Utpøving av ny programvare for testing Kunden skal vederlagsfritt gis tilgang til ny programvare for testing.	B		X
4.5.24	Endringer hos Leverandør som kan påvirke tjenesteleveranser Leverandøren skal varsle Kunden om alle endringer i sin organisasjon som kan berøre kvaliteten på de tilbudte tjenestene. Leverandøren skal beskrive hvordan slik varsling skjer.	B		X

Nr.	Krav	Prioritet (A/B/C)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.5.25	Konsulentbistand Leverandøren skal yte kvalifisert teknisk og funksjonell konsulentbistand på applikasjoner som inngår i løsningen. I forbindelse med avrop skal Leverandøren levere CV for aktuelle konsulenter, og Kunden har rett til å godkjenne / avvise konsulenter. Dersom Leverandøren ikke kan stille med konsulent som Kunden anser som kvalifisert, har Kunden anledning til å anskaffe konsulent via andre avtaler.	A		
4.5.26	Responstid på konsulentbistand Leverandøren skal angi garantert responstid for konsulentbistand differensiert i forhold til følgende omfang: • Kategori 1: inntil 8 timers bistand • Kategori 2: inntil 40 timers bistand • Kategori 3: fra 40 til 99 timer • Kategori 4: fra og med 100 timer Angi responstid i virkedager for hver av de tre kategoriene.	B		X
4.5.27	Servicehåndbok I tilknytning til avtalen skal det etableres en Servicehåndbok. Denne skal inneholde detaljert beskrivelse av felles rutiner, som for eksempel hendelseshåndtering, grensesnitt og roller mellom Leverandøren og Kunden, og regulere hvordan disse skal ajourholdes og forvaltes. Alle rutiner, grensesnitt og roller som er en konsekvens av kravene som stilles i Bilag 1 (dette bilag), vil bli beskrevet under angjeldende kapittel/punkt i Servicehåndboka. Den detaljerte beskrivelse av de samme rutiner, grensesnitt og roller skal innarbeides i Servicehåndboka. Innholdet i Servicehåndboka skal kunne endres ved enighet mellom partene i statusmøter, uten å måtte gjøre endringer i avtalen. I tilfelle motstrid mellom Servicehåndboken og avtalen for øvrig, vil Avtalens tekst alltid være gjeldende. Servicehåndboka (versjon 1) skal være ferdig utarbeidet to uker før idriftsettelse av løsning. Leverandøren har ansvar for at kunden har tilgang til den til enhver tid gjeldende versjon Servicehåndboka.	A		
4.5.28	Brukerdokumentasjon, kursmateriell og teknisk dokumentasjon Kursmateriell og teknisk dokumentasjon skal fritt kunne kopieres til bruk av kunden. Dokumentasjonen skal være elektronisk tilgjengelig og være på norsk eller engelsk.	A		

4.6 Krav til tester og godkjenning for fasttelefoni

Nye operatørløsninger skal testes grundig før de koples inn i Kundens infrastruktur.

Testene skal gjennomføres i flere faser:

1. Test hos leverandør
2. Installasjonstester
3. Godkjenningstester

Testing hos leverandør

Nr.	Krav	Prioritet (A/B/C)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.6.1	Testforberedelser Presenter de tekniske og rutinemessige forberedelser som må gjøres av leverandør og av kunde i forkant av teststart.	B		X
4.6.2	Test innhold Leverandøren skal teste operatørtjenestene med det utstyr og den konfigurasjon som skal installeres hos Kunden. Beskriv testopplegg og hvilke tjenester/funksjoner som inngår i testen.	B		X
4.6.3	Feil og mangler Hvis vesentlige feil og mangler avdekkes i testen skal slike utbedres før ny test kan gjennomføres. NAV ber om en bekreftelse på dette.	A		

Installasjonstester

Nr.	Krav	Prioritet (A/B/C)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.6.4	Testforberedelser Presenter de tekniske og rutinemessige forberedelser som må gjøres av leverandør og av kunde i forkant av teststart.	B		X
4.6.5	Test innhold Beskriv testopplegg og hvilke tjenester/funksjoner som inngår i testen.	B		X
4.6.6	Feil og mangler Hvis vesentlige feil og mangler avdekkes i testen skal slike utbedres før ny test kan gjennomføres. NAV ber om en bekreftelse på dette.	A		

Godkjenningstester

Nr.	Krav	Prioritet (A/B/C)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.6.7	Test innhold Godkjenningstest skal være i henhold til testplaner utarbeidet av leverandør og godkjent av Kunden og skal minimum omfatte følgende forhold: - Kunden velger ut et sett av brukere/abonnement og kontrollringer fra disse med utprøving av avtalte tjenester. - Kunden gjennomgår resultatet av testene og vurderer disse, evt. i samråd med Leverandøren. - Faglig personale hos Kunden vurderer stabiliteten av løsning og tjenester i forhold til avtalt tilgjengelighet. Resultater av testene skal godkjennes av Kunden. Beskriv testopplegg.	B		X
4.6.8	Feil og mangler Hvis vesentlige feil og mangler avdekkes i godkjenningstesten skal slike utbedres før ny test kan gjennomføres. Bekreft dette.	A		

4.7 Opsjoner for fasttelefoni

Nr.	Krav	Prioritet (A/B/C)	Svar (J/N)	Utfyllende kommentar (Maks 300 ord)
4.7.1	Session Border Controller Kunde ønsker opsjon for leveranse av Session Border Controller (SBC) eller tilsvarende produkt for fremtidig bruk eksempelvis mot Videoløsning, Skype for Business, Teams o.l. Det er ikke bestemt om dette ønskes som en «onprem» eller som en Sky-løsning og det er ønskelig at Leverandør kan lever dette i begge formater. Beskriv hvilke løsninger og tjenester som kan tilbys innenfor nevnte formater.	B		X