

Del 2

Revidert oppdragsbeskrivelse og kravspesifikasjon

-

Rammeavtale for TELEFONITJENESTER til Fylkeskommune Nord-samarbeidet

Saksnr. 16/07100

Dette dokument, med leverandørs besvarelse, vil inngå som bilag 2 og 3 til kontrakten.

INNHOLDSFORTEGNELSE:

1	KRAV TIL TILBYDERS BESVARELSE	5
2	OPPDRAGSBESKRIVELSE	5
2.1	AVTALENS FORMÅL	5
2.2	KUNDENES FUNKSJONELLE BEHOV	6
3	GENERELLE KRAV	9
3.1	GENERELLE KRAV	9
3.1.1	PRIS OG PRISBETINGELSER	9
3.1.2	TRAFIKK INTERNT I AVTALEN	10
3.1.3	ENGANGSAVGIFTER	10
3.1.4	REVISJON AV AVTALENS TJENESTEYTELSE	10
3.1.5	DATABEHANDLERAVTALE	10
3.1.6	INNSAMLING OG KARTLEGGING AV TRAFIKKDATA	10
3.1.7	RAPPORTERING, OVERVÅKING OG VARSLING	10
3.1.8	KUNDENS POLICY FOR BRUK AV AVTALEN	10
3.2	LEVERANDØRENS STRATEGI, PLANER OG KOMPETANSE	11
3.2.1	LEVERANDØRENS STRATEGI, PLANER, KAPASITET OG KOMPETANSE	11
3.3	TJENESTENIVÅ OG LEVERINGSPRESISJON	11
3.3.1	SLA	11
3.3.2	UTVIDET SLA	12
4	BASISTJENESTER	12
4.1	GENERELT	12
4.1.1	BINDING AV ABONNEMENT MV	12
4.1.2	TERMINALBINDING	12
4.1.3	TELEFONNUMMER	12
4.1.4	NUMMERSERIER	12
4.1.5	PORTERING AV NUMMERSERIER OG NUMMER I AVTALEPERIODEN	13
4.1.6	FORMFAKTOR SIM-KORT	13
4.1.7	RESERVASJONER FOR VISNING	13
4.1.8	HEMMELIG NUMMER	13
4.1.9	SPERRING	13
4.1.10	RESERVELOSNINGER OG REDUNDANS	13
4.2	MOBILNETT – DEKNING OG KAPASITET/HASTIGHET	14
4.2.1	MINSTEKRAV TIL MOBILNETT	14
4.2.2	GEOGRAFISKE UTFORDRINGSOMRÅDER	14
4.2.3	LØSNING FOR ETABLERING AV INNENDØRSDEKNING PÅ KUNDENS TJENESTELOKASJONER	14
4.2.4	MANGLENDE DEKNING – RETT TIL Å BENYTTE ANNEN LEVERANDØR	15
4.2.5	INTERNASJONALE ROAMINGAVTALER	15
4.3	MOBILTELEFONI, ABONNEMENT OG TRAFIKK	15
4.3.1	ABONNEMENT	15
4.3.2	OPTIMALISERING AV ABONNEMENT	16
4.3.3	EIER OG BRUKER AV ABONNEMENT	16
4.3.4	INKLUDERTE TJENESTER	16
4.3.5	SPERRING AV ABONNEMENT	17
4.3.6	SETTE OVER ANROP (EGEN ORGANISASJON)	17
4.3.7	STANDARD VIDEREKOBLING	17
4.3.8	MOBILSVAR	17
4.3.9	OPPSLAG MOT OPPLYSNINGSTJENESTE	17
4.3.10	SAMTIDIG RINGING FOR MOBIL	17
4.3.11	VARSLING I UTLANDET	17
4.3.12	ROAMINGAVGIFT I EU/ EØS	17

4.3.13	MINIMUMSHASTIGHET	17
4.3.14	ØVRIGE INKLUDERTE TJENESTER	17
FASTTELEFONI, ABONNEMENT OG TRAFIKK		18
4.3.15	ANALOGE LINJER	18
4.3.16	ISDN	18
4.3.17	IPT (SIP-TRUNK)	18
4.3.18	SIP OG REDUNDANS.	18
4.3.19	IPT LINJEHASTIGHET/ANTALL KANALER	18
4.3.20	IPT RETURKODE	18
4.3.21	FASTTELEFONI UT OG IPT - STYRT NUMMERVISNING	19
4.3.22	STATISTIKK PÅ SIP-TRUNK	19
4.3.23	IPT TEKNISK BESKRIVELSE	19
4.3.24	NØDMELDINGSINFORMASJON FOR IPT	19
4.3.25	FELLES SAMTRAFIKKNODE	19
5	<u>TILLEGGSTJENESTER, STØTTESYSTEMER, SYSTEMINTEGRASJONER</u>	20
5.1	TILLEGGSTJENESTER, STØTTESYSTEMER OG INTEGRASJONER FOR MOBILTELEFONI	20
5.1.1	TILLEGGSTJENESTER	20
5.1.2	AVANSERT VIDEREKOBLING	20
5.1.3	TVILLINGKORT	20
5.1.4	DATAKORT	20
5.1.5	MÅNEDLIG TILLEGGSPAKKE FOR DATA.	20
5.1.6	DATAPAKKER UTENFOR NORGE	20
5.1.7	KRYPTERING AV TRAFIKK	20
5.1.8	SMS GATEWAY	21
5.1.9	ØVRIGE TILLEGGSTJENESTER	21
5.2	TILLEGGSTJENESTER, STØTTESYSTEMER OG INTEGRASJONER FOR FASTTELEFONI	21
5.2.1	TILGJENGELIGHETSSTATUS MÅ VISES I KUNDENES ULIKE SENTRALBORD FOR FAST, IPT OG MOBIL	21
5.3	TILLEGGSTJENESTER, STØTTESYSTEMER OG INTEGRASJONER FOR MOBILTELEFONI OG FASTTELEFONI	21
5.3.1	BEDRIFTSKATALOG	21
5.3.2	STYRT NUMMERVISNING	22
5.3.3	SAMORDNET KOMMUNIKASJON	22
6	<u>MERKANTILE LØSNINGER OG LØSNINGER FOR ADMINISTRASJON AV ABONNEMENT</u>	22
6.1	SELVBETJENINGSPORTAL FOR KUNDENS ADMINISTRASJON AV ABONNEMENT	22
6.1.1	ADMINISTRASJONSPORTAL	22
6.1.2	RETTIGHETSSTRUKTUR I ADMINISTRASJONSPORTALEN	22
6.1.3	SIM-KORT	23
6.1.4	KRAV TIL FUNKSJONALITET	23
6.1.5	RAPPORTVERKTØY I PORTALEN	23
6.1.6	KONFIGURASJONSMULIGHETER	23
6.2	SELVBETJENINGSPORTAL FOR BRUKERE	23
6.2.1	BRUKERPORTAL	23
6.3	KOSTNADSKONTROLL	24
6.3.1	VERKTØY FOR KOSTNADSKONTROLL	24
6.4	INTEGRASJON MELLOM ADMINISTRASJONS-PORTAL, BRUKERPORTAL OG KOSTNADSKONTROLL	25
6.4.1	INTEGRASJON MELLOM ADMINISTRASJONS-PORTAL OG BRUKERPORTAL	25
6.4.2	INTEGRASJON MELLOM ADMINISTRASJONS-PORTAL OG KOSTNADSKONTROLL	25
7	<u>INFORMASJON, BRUKERSTØTTE OG OPPLÆRING</u>	25
7.1	INFORMASJON TIL AVTALENS KUNDER	25

7.1.1	INFORMASJON TIL AVTALENS KUNDER	26
7.1.2	INFORMASJON VED AVTALESTART	26
7.2	BRUKERSTØTTE	26
7.2.1	BRUKERSTØTTE	26
7.3	OPPLÆRING	26
7.3.1	OPPLÆRING	26
8	RÅDGIVNING, BISTAND OG FAGLIG UTVIKLING	27
8.1	OPTIMALISERINGSANALYSE FOR ABONNEMENTSPORTEFØLJER	27
8.1.1	BISTAND TIL OPTIMALISERING AV ABONNEMENTSPORTEFØLJE	27
8.2	FAGLIG BISTAND OG VEILEDNING	27
8.2.1	BISTAND	27
8.2.2	BISTANDENS OMFANG OG INNHOLD	28
8.2.3	KONTAKTPUNKT FOR FAGLIG BISTAND	28
8.3	FAGLIG UTVIKLING OG SAMARBEID OM UTVIKLINGSPROSESSER	28
8.3.1	FAGLIG UTVIKLING	28
8.3.2	UTVIKLINGSARENAER	28
8.3.3	SAMARBEID OM UTVIKLINGS-PROSESSER FOR DIGITALISERING	28
9	IMPLEMENTERING AV AVTALEN	29
9.1	IMPLEMENTERING AV AVTALEN	29
9.1.1	KUNDENS INFRASTRUKTUR I DAG	29
9.1.2	ANSVAR KARTLEGGING	29
9.1.3	PLAN FOR IMPLEMENTERING AV AVTALEN	29
9.1.4	OPPSTART OG OPPFØLGINGSMØTER	30
10	OBLIGATORISKE OPSJONER	30
10.1	SENTRALBORD	31
10.1.1	SENTRALBORD	31
10.1.2	FUNKSJONALITET	31
10.1.3	NETTLESER	31
10.1.4	INTEGRASJON	31
10.1.5	PRESENCE/ STATUS	32
10.1.6	SYNKRONISERING/ IMPORT	32
10.1.7	ADMINISTRASJON AV KØ	32
10.1.8	ORGANISERING AV SENTRALBORD	32
10.1.9	TALEMELDINGER OG TIDSSTYRING	33
10.1.10	DIREKTE INNVALG	33
10.1.11	IDENTIFISERING AV ANROP	33
10.1.12	VENTEFUNKSJON	33
10.1.13	RETUR AV SAMTALE	33
10.1.14	UTSENDING AV MELDING	33
10.1.15	LOGG OG STATISTIKK	33
10.1.16	REDUNDANS	33
10.2	SIKKERHETSLØSNING FOR MOBILE ENHETER	34
10.2.1	SIKKERHETSLØSNING FOR MOBILE ENHETER	34
11	IKKE - OBLIGATORISKE OPSJONER	34
11.1	UTSTYR – MOBILE TERMINALER – MED TEKNISK OG ADMINISTRATIV SUPPORT	34
11.1.1	BESKRIVELSE AV LEVERANDØRENS LØSNING	34
11.1.2	RABATT PÅ UTSTYR OG PRISER FOR TJENESTER	35

1 Krav til tilbyders besvarelse

For at tilbudet skal bli vurdert må alle punktene i dette bilagets kapittel 3-10 besvares. Manglende besvarelse kan føre til avvisning av tilbudet.

Krav til leveransen fremgår av tabellene i dette dokumentets kapitler.

Tilbyder skal bruke kolonnene for «Tilbyders svar», og skal bruke nedenfor stående svarkoder. I stedet for å legge alle kommentarer/ forklaringer inn i dette dokumentet, kan det i tillegg til utfylt kravspesifikasjon leveres 1 vedlegg, hvor det i rubrikken for kommentarer/ forklaringer i kravspesifikasjonen henvises til dette vedlegget.

Vedlegget må i tilfelle bygges opp etter samme struktur som denne kravspesifikasjonen og henvisningene mellom kravspesifikasjonen og vedlegget må være entydige, dvs med den nummerering som er brukt i kravspesifikasjonen. Avvik fra dette kan føre til at tilbudet ikke er entydig og må avvises.

Svarkode	Forklaring
<i>Ja</i>	Tilbyder aksepterer kravet, og leverer det som kreves her. Svaret forplikter tilbyder til å levere funksjonen eller egenskapen som del av leveransen.
<i>Nei</i>	Nei betyr at egenskapen, funksjonen eller kravet ikke oppfylles.
<i>IR</i>	IR betyr at kravet ikke er relevant. Kort begrunnelse for hvorfor kravet anses som irrelevant er påkrevd.

Kravkoder:

M står for minimumskrav. Manglende oppfyllelse av M-krav, eller utelatelse av svar, kan føre til avvisning av tilbudet, jf. Forskrift om offentlige anskaffelser (FOA) § 20-13.

T står for tilleggskrav. Besvarelse av T-krav legges til grunn for evaluering og poenggivning innenfor aktuelt kriterium. For noen krav kan det stå både M og T i kravkoden. Dette betyr at minimumskravet skal oppfylles, og at tilleggskravet er gjenstand for evaluering. Manglende besvarelse av T-krav gjør det umulig for oppdragsgiver å evaluere løsningen for kravet, og tilbyder vil få karakteren 0 (null) for det aktuelle punktet.

2 Oppdragsbeskrivelse

2.1 Avtalens formål

Rammeavtalen skal sikre kundene:

- Tilgang til kostnadseffektive, pålitelige og integrerte telefonitjenester i samsvar med kundenes samlede behov (god nok kvalitet til lavest mulig pris).
- Tilgang til telefonitjenester som fungerer uavhengig av kundens tekniske infrastruktur
- Tilgang til kapasitetene i utbygde faste og mobile kommunikasjonsnett
- Tilgang til ny kommunikasjonsteknologi og nye leveringsløsninger i takt med markedsutviklingen
- Tilgang til strategisk og teknisk kompetanse som kan bistå kundene i å oppgradere telefoniløsningene, slik at disse er tilstrekkelig dimensjonert for kundenes behov, også behov knyttet til nye digitale tjenester og digitale eller automatiserte arbeidsprosesser som krever telefoni som kommunikasjonsbærer.

Kontrakten skal også fremme samarbeid mellom kundene om forbedring og innovasjon

2.2 Kundenes funksjonelle behov

Kundene er offentlige virksomheter med en svært omfattende kommunikasjonsaktivitet.

Dette gjelder f.eks.;

- Ekstern kommunikasjon med brukere i forbindelse utøvelse av forvaltningsoppgaver og tjenesteyting
- Ekstern kommunikasjon med allmennheten
- Ekstern kommunikasjon med andre offentlige aktører
- Ekstern kommunikasjon med leverandører
- Intern kommunikasjon mellom offentlige aktører i samme tjenestekjede
- Intern kommunikasjon innen den enkelte virksomhet

Det er en generell målsetting at kommunikasjonsaktiviteten skal være basert på digitaliserte løsninger og inkludere effektive løsninger for 2-veiskommunikasjon.

Kommunikasjonsbehovene har ulik karakter mellom de ulike aktiviteter hos kundene. For eksempel er det stor forskjell mellom behovet for å levere åpent tilgjengelig informasjon i sanntid til allmennheten fra f.eks. fylkesting, behovet for å kunne kommunisere toveis muntlig med enkeltbrukere, og behovet for sikker kommunikasjon og deling av sensitive personopplysninger mellom ulike ledd i den offentlige helsetjenesten.

Statsinstitusjoner, fylkeskommuner og kommuner har forskjellig profil mht aktiviteter, og det er dermed forskjeller mellom de ulike kunders behovsprofil:

- Alle aktørene har sammenfallende behov knyttet til grunnleggende kommunikasjon og aktiviteter av samme karakter (f.eks. løsning av forvaltningsoppgaver)
- Det er forskjell i behovene mellom for eksempel forvaltningsaktiviteter, stedlige tjenester (grunnskole, videregående skole, tannhelsetjenesten), mobile tjenester (pleie og omsorgstjenestene i kommunene), tjenester som skal ytes sømløst av flere aktører (helsetjenestene) og tjenester som gjelder samfunnssikkerhet (kriseledelse og «blålystjenester» (beredskap, brann/ redning osv)

Enkelte av disse behovene må løses gjennom egne separate anskaffelser, og omfattes derfor ikke av denne avtalen.

Kundene benytter i dag typisk flere hovedløsninger som «bærere» av den digitaliserte kommunikasjonen;

- Generelle og spesielle applikasjoner tilpasset det aktuelle formål kombinert med internettaksess (WAN) og lokale nett (LAN)
- Teletjenester, i hovedsak basert på både fasttelefoni (analog og IP) og mobiltelefoni.

Kommunikasjonsløsningen for den enkelte aktivitet benytter typisk kombinasjoner av flere hovedløsninger. I videregående skole er for eksempel hovedløsningen for kommunikasjon mellom lærere, elever og foreldre basert på LMS, skoleportaler og andre samarbeidsløsninger (for eksempel Itslearning eller Fronter). IPTelefoni og mobiltelefoni inngår som supplement. Nytt skoleadministrativt system er under implementering hos fylkeskommunene. Kommunikasjon mellom lærer og elev via mobil (apper og sms) vil være en del av funksjonaliteten i denne programvaren.

Denne kontrakten omfatter de deler av kommunikasjonsbehovene hvor teletjenester kan være den mest hensiktsmessige og kostnadseffektive løsningen for kunden – enten alene eller i kombinasjon med andre løsninger. Kontrakten omfatter abonnement og trafikk innenfor fast- og mobiltelefoni samt tilhørende tjenester innenfor telefoniområdet. Dette gjelder

- Tilgang til faste og mobile nett
- Basistjenester for tale og datatrafikk
- Støttesystemer, systemintegrasjoner og samhandlingsløsninger for basistjenestene
- Administrative og merkantile løsninger
- Kompetanse innen Telekom

Tjenestene skal også støtte og bidra til utvikling og tilstrekkelig kapasitet for digitaliserte tjenesteløsninger og arbeidsprosesser hos kundene.

Avtalen omfatter opsjon på levering av sentralbord og sikkerhetsløsning for mobiltelefoni.

Flere av Kundene som omfattes av avtalen, besitter begrensede ressurser for anskaffelse, oppsett, utlevering, reklamasjoner, service og support på mobile terminaler. Avtalen kan derfor også omfatte en uforpliktende løsning for levering av mobile terminaler med teknisk og administrativ support (ikke-obligatorisk opsjon).

Oppdragsgiver legger til grunn at

- Kommunikasjonstjenestene som leveres skal være teknologiavhengige i forhold til kundens tekniske infrastruktur (som er forskjellig mellom deltakerne på avtalen).
- Kundene skal ikke påføres utgift med utbytting eller oppgradering av sin infrastruktur for å støtte tilbudte løsning.
- Internett aksess og bredbånd mellom lokasjoner og internt mellom virksomheter omfattes ikke av avtalen

Det er betydelige individuelle forskjeller mellom kundene mht valg av konkrete løsninger. Hver kunde beslutter selv de konkrete løsninger for sine behov. Tjenestene som leveres over kontrakten, skal gi rom for individuelle variasjoner og så langt mulig dekke bredden i kundenes samlede behov. Det er dermed også behov for en prisløsning hvor man unngår kryss-subsidiering mellom tjenester for generelle behov og tjenester for spesielle behov.

Oppdragsgiver er ellers åpen for en leverandørstruktur med underleverandører. Det er ønskelig at leverandøren har oversikt over dagens leveringsløsninger til offentlig sektor, kunnskap om våre aktiviteter og de konsekvenser dette har for leveringskrav og leveringsløsninger.

Avtalens varighet og behovet for ajourføring av tjenesteytelser

Rammeavtalen har en varighet på inntil 6 år inkludert opsjonsår. Det vises til konkurransegrunnlagets Del 1, pkt 1.7 for nærmere begrunnelse.

Oppdragsgivers tilnærming er ellers basert på

- At kundenes funksjonelle behov endrer seg relativt sakte
- Mens leveringsløsningene for teletjenestene endrer seg svært raskt, dvs at dagens leveringsløsninger for tjenestene kan være utdatert i morgen

Oppdragsgiver forutsetter derfor en avtaleløsning, hvor utgangspunktet er kostnadseffektive løsninger på kundens funksjonelle behov ved inngangen til avtaleperioden, og hvor avtalen inneholder forutsigbare mekanismer som sikrer at tjenesteytelsene fornyes suksessivt i avtaleperioden slik at man holder tritt med utviklingen i markedet.

Oppdragsgiver forutsetter også at leveransen til enhver tid er konsentrert om et begrenset antall prioriterte hovedtjenester, hvor porteføljen til enhver tid besluttes på avtalenivå med basis i proaktiv samhandling rundt registrerte behov og muligheter, og at salgsaktiviteten mot den enkelte kunde fremmer og sikrer at de prioriterte tjenestene brukes. Det er lagt opp til at dette løses innenfor rammene av en forutsigbar og balansert kontrakt og innenfor rammene av en forutsigbar konkurranse.

Oppdragsgiver forutsetter en avtale som gir kontroll med prisutviklingen i avtaleperioden. Det er lagt inn løsninger som skal sikre at prisnivået for avtaleproduktene følger prisutviklingen for tilsvarende produkter i markedet, og at avtalen har forutsigbare mekanismer som sikrer at nye produkter sluses inn med pris på samme nivå i forhold til produktene de erstatter.

Konsekvenser av utviklingen innenfor mobilområdet

Oppdragsgiver registrerer utvikling innen mobiltelefoni hvor mobiltelefoni kan bære flere og flere tjenester basert på applikasjoner. Det forventes at dette også vil omfatte fagsystemer for våre tjenester på flere sektorer, bl.a. helse- og omsorgstjenestene, skolesektoren og innen kollektivtrafikken. Mobiltelefon vil i stadig større utstrekning være et verktøy som har flere funksjoner enn tale/SMS, og blir en viktig gjenstand for at den enkelte ansatte skal få utført jobben sin. Både fra arbeidsgiversiden og arbeidstakersiden er det behov for større fleksibilitet for tilganger til informasjonsutveksling 24/7 365. Mobiltelefoni forventes dermed å bli en viktigere tjeneste, og datatrafikk den viktigste kostnadsfaktor.

Tilgang på nett og kapasitet i nettet er også svært viktig. Dette gjelder på kundenes tjenestelokasjoner, men også generelt innenfor kundenes geografiske tjenesteområder. Behovet for tilgang til internett på mobile enheter øker på flere områder, men særlig for klient/pasient- rettet virksomhet. Flere faggrupper tar i bruk nettbrett for direkte informasjonsutveksling mot sentrale løsninger. Det er viktig at det eksisterer mobile nettverk som håndterer dette, og som har et dekningsområde som gjør tjenesten formålstjenlig. Videre ser vi at spesielt ny bygningsmasse har byggemateriale som skaper utfordringer i forhold til dekning.

Rammeavtalen skal ha en hensiktsmessig innretning i forhold til disse utviklingstrekkene.

Eierskap til mobilabonnement og kostnadskontroll

Ansatte hos Kunden ønsker som regel å ha 1 abonnement som både kan brukes i jobb og privat. Den enkelte Kunde skal som utgangspunkt kunne benytte enten mobilabonnement for ansatte gjennom bedriften med utgiftsplitting, eller kommunikasjon basert på de ansattes private mobilabonnement (kombinert med utgiftsgodtgjørelse), eller begge deler.

Abonnement som skal eies av Kundens ansatte omfattes ikke av avtalen.

For mobilabonnement som leveres over avtalen, skal det være mulig at

- Kunden eier abonnementet, mens utgiftene faktureres til brukeren.
- Kunden eier abonnementet og utgiftene fordeles på arbeidsgiver og bruker.
- Kunden eier og betaler abonnementet.

Kundene har behov for effektive verktøy for automatisk kostnadskontroll, som ut fra forhåndsdefinerte parametere automatisk skiller mellom det bedriften skal betale og det den enkelte bruker skal betale privat, og som samtidig forenkler fakturabehandling.

Administrative og merkantile løsninger

Kundene har behov for oversikt over alle abonnement og hvor de hører hjemme i kundens organisasjonsstruktur. Kundene har behov for mer effektive løsninger for å administrere

porteføljen av abonnement og for kunne å handtere arbeidsrelatert og privat bruk av mobiltelefoni. Dette kan skje gjennom separate løsninger for hhv mobiltelefoni og IP-telefoni/ fasttelefoni eller helst gjennom 1 samlet løsning som dekker begge. .

Det er stort løpende behov for å sluse inn nye abonnement under avtalen og sluse ut abonnement som ikke lenger skal omfattes av avtalen. Dette gjelder spesielt innen mobiltelefoni og har sammenheng med endringer i organisering og normal turn-over. For mobiltelefoni må kunden kunne administrere SIM-kort ifht sine brukere uten å være avhengig av lokale forhandlere (butikker).

Ut fra erfaring er det også stort behov for endring av abonnement knyttet til optimalisering for mobilabonnement, men dette er trolig også avhengig av abonnementsløsningene i avtalen. Kunden har sett justering til korrekt abonnement som en utfordring innenfor mobilabonnement og spesielt innenfor dataforbruk. Man har behov for løsninger som kan sørge for at denne utfordringer reduseres, enten gjennom f.eks. forenklet abonnementsløsninger, automatikk i justering eller andre muligheter. (Eksempler kan være automatisk justering av abonnement, sperring mot overforbruk, «bøtteprinsipp»/ kapasitetsdeling, kapasitetsreduksjon (hastighet datatrafikk reduseres) eller annet). Oppdragsgiver legger til rette for flere muligheter gjennom denne konkurransen.

Det er behov for regelmessig rapportering om avtaleleveransens innhold, omfang og utvikling både på oppdragsgivers nivå og på kundens nivå.

Problemstillinger knyttet til Implementering av avtalen

Oppdragsgiver har erfart at det kan være meget krevende å implementere kundenes portefølje av abonnement og krav til løsninger, og man registrerer på generelt grunnlag at slike operasjoner lett blir undervurdert både av Kundene og Leverandøren. Oppdragsgiver ønsker sikre og effektive løsninger for implementering med utgangspunkt i at leverandøren har ansvaret for å gjennomføre flytting, oppdatering/rydding og operasjonalisering av alle abonnement og telefonnummer til kundene. En konkret prosedyre for implementering må foreligge i avtalen.

3 Generelle krav

3.1 Generelle krav

Krav	Tilbyders svar		
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
3.1.1 Pris og prisbetingelser			
Samlet pris og prisbestemmelser framgår av Avtalens Bilag 7 (jfr. konkurransegrunnlagets del 4). Prisskjema og leverandørens prislister vil inngå i Bilag 7.	M		
Rabattsatser for prioriterte tjenester og øvrige tjenester skal oppgis i prisskjema (konkurransegrunnlagets del 3). Priser for prioriterte tjenester skal oppgis i prisskjemaet.			
Leverandørens prislister skal dateres og vedlegges tilbudet.			

Krav	Tilbyders svar		
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
Leverandøren skal tilby fast %-rabatt for prioriterte tjenester i hver kategori, jfr prisskjemaet. Det kan tilbys forskjellige %-rabatter for forskjellige kategorier, men bare i samsvar med prisskjemaets inndeling av kategorier. Leverandøren skal også tilby fast %-rabatt for øvrige tjenester i de kategorier der dette er etterspurt. Rabatter kan være fra 0 til 100 % Nettopriser som framkommer ved utfylling av prisskjemaet, legges til grunn for evaluering av kriteriet pris.			
3.1.2 Trafikk internt i avtalen			
Oppdragsgiver ønsker at all taletrafikk internt hos Kunden og mellom Kunder i avtalen avregnes til 0-takst for startpris og samtaletid. Dette gjelder: Fast til fast, Fast til mobil, Mobil til fast og Mobil til mobil Taksering for internttrafikk oppgis i prisskjema	M		
3.1.3 Engangsavgifter			
Det skal ikke påløpe engangsavgifter - ved endring, oppsigelse eller overføring av eksisterende abonnement til annen eier. - ved endring som innebærer tilknytning av flere eller færre tjenester til eksisterende mobilabonnement. - i forbindelse med portering av kundens abonnement til ny leverandør og/eller nye abonnementsløsninger ihht ny avtale	M		
3.1.4 Revisjon av avtalens tjenesteytelser			
Bestemmelse om årlig revisjon av avtalens tjenesteytelser skal gjelde for avtalen, jfr utkast til rammeavtale (del 4) Bilag 8 pkt 1.8B.	M		
3.1.5 Databehandleravtale			
Leverandøren skal ha databehandler-avtale med hver Kunde. Kunden har ansvaret for at avtalen inngås.	M		
3.1.6 Innsamling og kartlegging av trafikkdata			
Leverandøren skal ikke innsamle/ kartlegge bruker- og trafikkdata for andre formål enn for betjening av denne avtalen eller det som er pålagt etter lov og forskrift	M		
3.1.7 Rapportering, overvåking og varsling			
Leverandøren skal rapportere, overvåke og varsle ihht avtalens bilag 5 og bilag 6	M		
3.1.8 Kundens policy for bruk av avtalen			
Den enkelte Kunde skal kunne fastsette egen policy for sin bruk av avtalen, f.eks. hvilke typer abonnement mv som skal benyttes. Kundens policy skal formidles i Leverandørens forsyningsapparat. Leverandøren skal følge Kundens policy ved gjennomføring av leveransen, også når leveransen skjer via underleverandør.	M		

3.2 Leverandørens strategi, planer og kompetanse

Krav	Tilbyders svar		
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
3.2.1 Leverandørens strategi, planer, kapasitet og kompetanse			
Beskriv leverandørens strategi og planer med vekt på forhold som er viktig for oppdragsgiver, jfr foranstående kapittel 2 om formål og oppdragsbeskrivelse Beskriv leverandørens egen kompetanse for utvikling av de tjenestene som tilbys gjennom avtalen. Beskriv også kompetansen hos de mest sentrale underleverandørene og konkret hvordan den skal anvendes i forbindelse med gjennomføring av denne avtalens formål. Beskriv Leverandørens forståelse av oppdraget og kritiske suksessfaktorer i gjennomføring av avtalen Maks 2 sider	T		

3.3 Tjenestenivå og leveringspresisjon

Krav	Tilbyders svar		
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
3.3.1 SLA			
Leverandørens generelle plikter framgår av avtaledokumentets bilag 6. Leverandørens SLA for Avtalens abonnements- og trafikkjenester med tilhørende tilleggstenester og systemintegrasjoner skal vedlegges tilbudet i eget dokument som inntas som vedlegg til avtalens bilag 6. SLA skal være inkludert i prisen for tjenestene. Følgende vil bli evaluert: - Tilbudt tjenestenivå pr tjenesteytelse - Løsning for måling av tjenestenivå - Løsning for varsling, rapportering og andre prosedyrer - Økonomisk kompensasjon til Kunden ved brudd på avtalt nivå Følgende krav må oppfylles - Definisjonene i Bilag 6 pkt 1 skal legges til grunn - Leverandøren har ansvar for alle deler av leveransen frem til leveransepunkt. - Tilgjengelighet for tjenesten måles ved leveransepunkt for tjenesten og baseres på Leverandørens målemetode.	T		

Krav		Tilbyders svar	
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
- Leverandøren etablerer og vedlikeholder utstyr for måling.			
3.3.2 Utvidet SLA			
Leverandøren må redegjøre for om det kan tilbys utvidet SLA, valgfritt for Kunden, for deler av Kundens virksomhet, f.eks. legevakt og helse-institusjoner. Dvs SLA ut over det som omfattes av foregående punkt. Det må i tilfelle redegjøres for hvilke tjenester dette gjelder for, løsning og priser.	M		

4 Basistjenester

Basistjenester består av mobil, fastnett, linjer, abonnement og tjenester som skal være inkludert i de faste abonnementsavgiftene og trafikk avregnet etter forbruk. Tilleggstjenester som kan tilknyttes det enkelte abonnement mot betaling er omtalt i kapittel 5.

4.1 Generelt

Krav		Tilbyders svar	
	Krav-kode	Svar - kode	Kommentar/forklaring
4.1.1 Binding av abonnement mv			
Alle abonnement, abonnementspakker og alle tilleggstjenester som kan tilknyttes de enkelte abonnement, jfr kapittel 4 og 5, skal være uten binding, men avregnes uansett pr hele måned.	M		
Kunden må kunne si opp nummerserie eller enkelt nummer og overdra abonnement til ny eier.			
Ved oppsigelse må Kunden kunne beholde reservasjon til telefonnummeret.			
Ingen abonnement kan være bundet ved utløpet av rammeavtalen			
4.1.2 Terminalbinding			
Det skal ikke leveres kombinerte tjenesteprodukter av typen terminal med abonnement og binding.	M		
4.1.3 Telefonnummer			
Alle telefonnummer skal leveres ihht NKOM på e.164 format. Leverandørens SIM-kort skal identifisere seg som hjemmehørende i Norge.	M		
4.1.4 Nummerserier			
Den enkelte kunde skal ha juridisk eierskap for sine nummer, nummerserier og abonnement.	M		
Nummerserier må kunne utvides og reduseres. Eventuelt suppleres med nye nummerserier			

Krav	Tilbyders svar		
	Krav-kode	Svar - kode	Kommentar/forklaring
Det må kunne reserveres nummerserier i fastnettet for bruk mot sentraler. Evt priser må framgå av prislister vedlagt prisskjema.			
4.1.5 Portering av nummerserier og nummer i avtaleperioden			
Kunden skal kunne ta med seg aktive og reserverte abonnement, nummer og nummerserier inn i ny avtale. I utgangspunktet ønskes mulighet for portering av Nummerserier og enkeltnummer fra gammel til ny teknologi. Redegjør for evt. begrensninger. Ved avslutning av avtale må numrene i bruk kunne tas videre med til neste avtale og leverandør uten kostnad for Kunden.	M		
4.1.6 Formfaktor SIM-kort			
SIM-kort skal kunne leveres i det format som trengs for aktuelle terminaler. Dette skal også kunne bestilles aktivert og knyttet til bruker	M		
4.1.7 Reservasjoner for visning			
Det skal være mulig å hindre oppføring i katalog for nummeropplysning. Redegjør for prosedyrer.	M		
4.1.8 Hemmelig nummer			
Redegjør for løsninger for hemmelig nummer (mobil og fast) og prosedyrer.	M		
4.1.9 Sperring			
Det skal være mulig å sperre et abonnement mot samtaler til utland og eller teletorg og eller andre betalingstjenester. Oppgi løsninger.	M		
4.1.10 Reserverløsninger og redundans			
Beskriv Leverandørens løsning for feilsituasjoner hvor hele eller deler av Kundens løsning blir rammet. Løsningen skal være inkludert i prisen og skal: - Automatisk kunne rute innkommende samtaler via alternativ forbindelse hos Kunden - Tillate utgående samtaler fra vilkårlig UT/ SIP-trunk og mobil hos Kunden - Presentere riktig A-nummer for utgående samtaler Maks 2 sider	M		

4.2 Mobilnett – dekning og kapasitet/hastighet

Krav	Tilbyders svar		
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
4.2.1 Minstekrav til mobilnett			
Kunden har behov for mobilnett-dekning for tale og data innenfor hele det geografiske området hvor man utøver tjenester, dvs på tjenestesteder, langs kommunikasjonsveier og der det bor og oppholder seg mennesker som har rett til offentlige tjenestetilbud i de 5 fylker som denne Avtalen gjelder. Digitale tjenester som krever kommunikasjon over mobilnettet er i kraftig utvikling. Nettet må ha en kapasitet som tillater tale- og bildeoverføring. Beskriv dekning i forhold til disse behov. Beskrivelsen må henvise til dekningskart. Oppgi nettadresse for disse kartene. Beskriv tolkning av kartene, og eventuelle forbehold. Maks 2 sider	M		
4.2.2 Geografiske utfordringsområder			
Beskriv geografiske utfordringsområder i forhold til forannevnte behov i hvert fylke som er med i denne Avtalen, og skisser forslag til løsninger, inkludert framtidige utbyggingsplaner. Beskriv prosedyre for håndtering av tilfeller hvor Kunden erfarer manglende eller mangelfull dekning. Maks 2 sider.	T		
4.2.3 Løsning for etablering av innendørsdekning på kundens tjenestelokasjoner			
Leverandøren skal bistå Kunden med utbedring av manglende eller mangelfull innendørs dekning på Kundens lokasjoner. All rådgivning skal være kostnadsfri for Kunden. Beskriv framgangsmåte for dette. Beskriv aktuelle løsninger (eksempelvis utbygging av sendere, bruk av teknologi slik som CellFi, Repeater, IP, WIFI, app til smarttelefon som gir mulighet for tale over WIFI, osv). Beskriv muligheter og kostnader for eventuell videreføring eller erstatning av eksisterende tekniske løsninger fra andre tilbydere. Beskriv begrensninger og oppgaver som Kunden må ta ansvar for, og evt. andre kostnader og følgekostnader som kan fordeles på Leverandøren og Kunden og løsning for fordeling. Maks 2 sider	M		

Krav		Tilbyders svar	
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
4.2.4 Manglende dekning – rett til å benytte annen leverandør			
Dersom det ikke er mobildekning fra Leverandørens løsning, og det finnes annen nettleverandør som har dekning på aktuelt område, har Kunden rett til å kunne benytte annen leverandør for å løse sitt tjenestemessige behov.	M		
4.2.5 Internasjonale roamingavtaler			
Beskriv eventuelle begrensninger i roamingavtaler for tale og data (geografisk)	T		

4.3 Mobiltelefoni, abonnement og trafikk

Krav		Tilbyders svar	
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
4.3.1 Abonnement			
Avtalen skal ha fokus på forenkling og standardisering av abonnementsløsninger. Det skal tilbys et begrenset utvalg prioriterte abonnement, jfr prisskjemaet. Øvrige abonnement i leverandørens prisliste(r) skal være tilgjengelig for kunden. Leverandøren kan tilby rabatt, jfr prisskjemaet, men denne vil ikke bli vektlagt ved prisevalueringen. Det skal tilbys prioriterte abonnement innen følgende kategorier som skal oppfylle minstekravene i prisskjema: - Rene taleabonnementer med avregning i samsvar med forbruk. - Taleabonnement med inkluderte ringeminutter og meldinger - Kombinerte abonnementer med inkludert tale, meldinger og Data til faste månedspriser - Dataabonnement som kan tilknyttes taleabonnement/ mobilt bredbånd - Rene dataabonnementer, eks. betalingsterminaler, alarmer o.l. - Abonnement for utstyr med trafikk i mobilnettet Leverandøren kan tilby løsning der samme abonnement dekker flere av de definerte abonnement i prisskjemaet. Faste månedspriser for kombinerte abonnement skal inkludere fri datatrafikk på angitte nivå og fri tale og meldinger.	M		

Krav	Tilbyders svar		
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
Evt andre grenser for fri bruk av kombinerte abonnement må spesifiseres konkret. Dette gjelder f.eks. dersom den faste månedsprisen ikke inkluderer trafikk til andre mobilnett i Norge, eller ikke inkluderer trafikk til og i EU/EØS. Økonomisk konsekvens for Kunden må i tilfelle beregnes og oppgis.			
4.3.2 Optimalisering av abonnement			
Kunden har en målsetting om kostnads-effektive løsninger. Kundene erfarer at det er vanskelig å tilpasse abonnement etter behov. Derfor oppstår unødvendige merutgifter spesielt innenfor mobiltelefoni. Leverandøren skal beskrive konkret hvordan den samlede tilbudte løsningen bidrar til forenkling og kostnadsreduksjon for Kunden og mindre administrativt arbeid for begge parter. Oppdragsgiver ser flere muligheter: - Regelbasert automatisk justering og/eller endring av abonnement - Sperring mot overforbruk - Regelbasert hastighetsreduksjon - Kapasitetsdeling/ «Bøtteprinsipp» hvor Kundens samlede abonnement brukes som ramme - Forenklet abonnementsløsning - Regelmessig porteføljeanalyse med anbefaling om endringer av abonnement Men det kan også finnes helt andre og bedre løsninger.	T		
4.3.3 Eier og bruker av abonnement			
Abonnement må kunne registreres med funksjon eller person som bruker. Det skal være mulig at - Kunden eier abonnementet, og utgiftene faktureres til brukeren - Kunden eier abonnementet, utgiftene fordeles på arbeidsgiver og bruker. - Kunden eier og betaler abonnementet	M		
4.3.4 Inkluderte tjenester			
Følgende standardfunksjonalitet skal være inkludert i basisabonnement med tale: - Sperring av abonnement - Standard viderekobling - Mobilsvar - Oppslag mot nummeropplysning - Varsling i utlandet - Brukerportal, jfr kapittel 6 - Samtidig ringning for mobil	M		

Krav	Tilbyders svar		
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
4.3.5 Sperring av abonnement			
Beskriv hvordan Kunde eller bruker kan sperre abonnement for bruk gjennom Leverandørens løsning.	M		
4.3.6 Sette over anrop (egen organisasjon)			
Det må være støtte for at man kan overføre samtaler og anrop.	M		
4.3.7 Standard viderekobling			
Viderekobling skal kunne styres fra telefon. Det skal være mulig å viderekoble til fritt valgt nummer etter tidsangivelse 0-60 sek. Det skal være mulig å viderekoble til automatisk telefonsvarer om det er valgt som tjeneste på abonnementet	M		
4.3.8 Mobilsvar			
Abonnementene skal ha mulighet for å bestille, bruke og benytte telefonsvarer	M		
4.3.9 Oppslag mot opplysningstjeneste			
Oppslag mot opplysningstjeneste skal være dekt innenfor abonnementet, og løst gjennom bruk av applikasjon/ program installert på smart-telefon eller sms-tjeneste	M		
4.3.10 Samtidig ringing for mobil			
Brukeren må kunne aktivere og deaktivere samtidig ringing mot fastnummer.	M		
4.3.11 Varsling i utlandet			
Ved reise til utlandet skal det sendes en SMS med informasjon om pris for tale, SMS/ MMS og data og roamingpartner(e). Det skal sendes SMS med informasjon hvis man når definerte kostnadsnivå. Beskriv løsningene.	M		
4.3.12 Roamingavgift i EU/ EØS			
EU-direktiv for roaming med virkning fra 15.06.2017 eller bedre vilkår skal gjelde for alle prioriterte mobilabonnement fra avtalestart. Evt senere revisjoner skal implementeres suksessivt i avtaleperioden.	M		
4.3.13 Minimumshastighet			
Oppgi minimumshastighet for prioriterte kombinert abonnement med data, dataabonnement for tilknytning til tale-abonnement og rene dataabonnement.	T		
4.3.14 Øvrige inkluderte tjenester			
Beskriv øvrige tjenester som er inkludert i basisabonnement med tale. Maks 1 side.	T		

Fasttelefoni, abonnement og trafikk

Krav		Tilbyders svar	
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
4.3.15 Analoge linjer			
Eksisterende analoge fastlinjer må beholdes i ny avtale. Nye analoge fastlinjer skal tilbys.	M		
4.3.16 ISDN			
Det skal kunne leveres: - ISDN GT, Grunntilknytning med 2 digitale kanaler - ISDN UT, Utvidet tilknytning med inntil 30 digitale kanaler	M		
4.3.17 IPT (Sip-trunk)			
Leverandøren skal kunne levere ulike SIP-Trunk varianter til de samhandlings løsninger kundene i avtalen har behov for. De mest vanlige i dag er Skype4B/Lync og Cisco, men kan også være til andre løsninger som til PBX'er av ulike produsenter. SIP-Trunk skal leveres på egen linje, terminert på kundens lokale adresse. Hvor de kan tilkoble sitt nettverk med minimum grensesnitt på RJ45, noen kunder kan preferere fiber da med multimodus eller singelmodus. Leverandøren har driftsansvaret og skal ivareta nødvendig sikkerhet og integritet fram til kundens tilkoblings punkt. SIP-trunk må kunne benyttes med lastbalansering mellom flere IP-adresser hos de kunder som velger dette.	M		
4.3.18 SIP og redundans.			
Alle varianter av SIP-Trunk må kunne leveres med redundante linjer med separate forbindelser, på ulike lokasjoner.	M		
4.3.19 IPT Linjehastighet/Antall kanaler			
Leverandøren må kunne levere ulike kapasiteter på hastighet og antall kanaler i samsvar med Kundens behov. Minimum: 10 Mbit linje Priser for kapasitet og kanaler skal oppgis i prisskjema. I prisskjema er det oppgitt minstekrav til aktuelle alternativer	M		
4.3.20 IPT returkode			
Det må kunne leveres returkode når det ikke oppnås kontakt på innvalgsnummer. Noen kunder i avtalen ønsker å kunne styre dette selv. SIP returkoder (f.eks. 4XX, 5XX) i forbindelse med feilet nåbarhet til destinasjon. (Eks. «480 Temporarily unavailable» ønsker å kunne unngå at leverandøren gir en talemelding «Det oppnås ikke kontakt med abonnenten», heller	T		

Krav	Tilbyders svar		
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
kunne håndtere denne slev slik at innringer får svar eller en bedre informativ talebeskjed. Beskriv mulighet for returkode tilpasset Kundens individuelle behov.			
4.3.21 Fasttelefoni UT og IPT - Styrt nummervisning			
Innenfor de nummer som Kunden disponerer, må Kunden kunne sette opp hvilket nummer som skal vises ved utgående samtaler gjennom styrt nummervisning av et forhånds-definert A-Nummer. Samtalekostnaden skal faktureres det opphavelige A-Nummer. I styrt nummervisning ved viderekobling skal innringers nummer videreføres til både internt og eksternt nummer. Beskriv løsning. Maks 1 side.	M		
4.3.22 Statistikk på sip-trunk			
Det ønskes mulighet for å bestille periode-statistikk til Kunden på trafikk, antall kanaler og båndbredde som benyttes fra Kundens sip-trunker. Dette for å gi et grunnlag for se utnyttelsesgrad og behov for utvidelser. Beskriv hva som kan leveres. Maks 1 side	T		
4.3.23 IPT teknisk beskrivelse			
Gi en teknisk beskrivelse av hvordan leverandøren kan levere IPT / SIP-trunk i samsvar med forannevnte krav. Maks 2 sider	T		
4.3.24 Nødmeldingsinformasjon for IPT			
Redegjør for hvordan Leverandøren kan bistå Kunden med å effektivisere oppdatering av nødmeldingsinformasjon for IPT. Maks 1 side.	T		
4.3.25 Felles samtrafikknode			
Oppdragsgiver ønsker å ha mulighet til - på et senere tidspunkt - å kunne etablere felles samtrafikknode(r) for Kunder i avtalen. Beskriv hvordan dette eventuelt kan realiseres basert på en Session Border Controller (SBS) løsning for Kunder i FKNord. Beskriv løsninger for riktig henføring av kostnad til hver Kunde og mulige gevinster for Kunden. Maks 1 side	T		

5 Tilleggstjenester, støttesystemer, systemintegrasjoner

5.1 Tilleggstjenester, støttesystemer og integrasjoner for mobiltelefoni

Krav		Tilbyders svar	
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
5.1.1 Tilleggstjenester			
Oppdragsgiver ønsker at følgende tjenester kan tilbys som tillegg til abonnement med tale: - Avansert viderekobling - Tvilling - Datakort - Månedlig tilleggspakke for data - Utenlandspakker for data - Kryptering av trafikk - SMS Gateway Det vises til etterfølgende krav for den enkelte tjeneste. Priser og rabatter for aktuelle prioriterte tjenester skal framgå i prisskjema. Det må anføres dersom tjenesten er inkludert i prisen for abonnement.	T		
5.1.2 Avansert viderekobling			
Det skal være mulighet for viderekobling til automatisk svartjeneste hvor innringer kan få velge mellom telefonsvarer, kollega, videre ringing, sentralbord. Det er ønskelig med tidsstyrt viderekobling	M		
5.1.3 Tvillingkort			
Det skal være mulighet for minst 1 ekstra SIM-kort knyttet til et abonnement (tvilling) • Ringer med hovednummer • Belaster hovednummer • Ringer samtidig med hovednummer • Samtidig ringing med hovednummer må kunne aktiveres/ deaktiveres av bruker	M		
5.1.4 Datakort			
Det skal være mulig med minst 2 ekstra datakort knyttet til et abonnement som belastes samme datakvote	M		
5.1.5 Månedlig tilleggspakke for data.			
Det skal finnes mulighet for kjøp av tilleggspakker for data for 1 mnd av gangen.	M		
5.1.6 Datapakker utenfor Norge			
Det skal være mulig å tegne pakker som gir reduserte priser for trafikk til og fra Norge, Norden, EU/EØS.	M		
5.1.7 Kryptering av trafikk			
I forhold til mobile enheter som benyttes innenfor aktiviteter som omfatter sensitiv informasjon må kommunikasjonen kunne krypteres (for eksempel VPN- tunell med kryptering).	M		

Krav		Tilbyders svar	
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
5.1.8 SMS Gateway			
Det skal være mulig tegne abonnement for masseutsendelse av SMS. Redegjør for løsninger og prioritering i nettet.	M		
5.1.9 Øvrige Tilleggstjenester			
Beskriv øvrige tjenester som tilbys som tillegg til basisabonnement med tale. Herunder bl.a.: - Økt nedlastingshastighet til enkeltabonnement - Mobilfax med eget nummer for mottak av fax i skyen, og hvor denne kan videresendes automatisk eller manuelt til fysisk fax eller som epost. Priser skal framgå i prislite vedlagt prisskjema	T		

5.2 Tilleggstjenester, støttesystemer og integrasjoner for fasttelefoni

Krav		Tilbyders svar	
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
5.2.1 Tilgjengelighetsstatus må vises i kundenes ulike sentralbord for fast, IPT og mobil			
Det er ulike sentralbordløsninger som benyttes i dag, som Trio, Competella med flere. Kunden kan ønske tilgjengelighetsstatus fra leverandøren av mobil og SIP-Trunk. Beskriv løsning. Maks 1 side. Pris oppgis i prisskjema pr Kunde	T		

5.3 Tilleggstjenester, støttesystemer og integrasjoner for mobiltelefoni og fasttelefoni

Krav		Tilbyders svar	
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
5.3.1 Bedriftskatalog			
Alle abonnementer for hver Kunde skal inngå i en bedriftskatalog som muliggjør oppslag i katalogen og mulighet til å sette over samtale til annet abonnement innenfor og utenfor katalogen	M		
Leverandøren skal gjøre katalogen tilgjengelig for katalogtjenester/ nummeropplysning drevet av 3.part på den måte Kunden bestemmer.			
Katalogen skal kunne brukes til oppslag (og overføring av samtale) i Kundens sentralbord-løsning og på smart-telefoner med Kundens abonnement.			

Krav		Tilbyders svar	
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
Prinsipper for avregning av trafikk ved overføring av samtale må beskrives.			
Hele eller deler av innholdet i katalogen skal kunne eksporteres til offentlige katalogtjenester drevet av 3. part dersom Kunden ønsker dette.			
Pris for katalog pr Kunde oppgis i prisskjema.			
5.3.2 Styrte nummervisning			
Beskriv hvordan brukeren og/ eller Kunden kan styre nummervisning for brukere som har tilgang til flere telefoniløsninger med ulike telefonnummer. Pris oppgis i prisskjemaet.	T		
5.3.3 Samordnet kommunikasjon			
Beskriv hvordan de ulike kommunikasjonsløsninger kan samordnes i en felles løsning (analog/ISDN, mobil og IPT).	M		

6 Merkantile løsninger og løsninger for administrasjon av abonnement

6.1 Selvbetjeningsportal for Kundens administrasjon av abonnement

Krav		Tilbyders svar	
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
6.1.1 Administrasjonsportal			
Det må leveres selvbetjeningsportal for administrasjon av Kundens abonnementsportefølje.	T		
Portalen må ha et intuitivt brukergrensesnitt.			
Det ønskes 1 felles løsning for mobiltelefoni og fasttelefoni.			
Portalen skal formidle oppdatert informasjon om avtalens tjenester, nettopriser, SLA og kontaktinformasjon for merkantilt ansvarlig hos Leverandøren.			
Det er ønskelig å kunne lage ulike policyer/ profiler hos hver Kunde. Dette gjelder f.eks. sperring for trafikk, herunder utlandstrafikk og regler for type abonnement som skal benyttes.			
Det skal oppgis lenke til demo som dokumenterer portalens funksjonaliteter			
6.1.2 Rettighetsstruktur i administrasjonsportalen			
Det må kunne opprettes hierarkisk struktur med Avtalepart som øverste nivå og Kunder	M		

Krav	Tilbyders svar		
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
med deres interne underliggende enheter i en videre struktur med flere nivå under dette. Det må kunne etableres administratorer for alle nivå i den hierarkiske organisering. Hoved-administrator hos hver Kunde skal kunne fordele rettigheter og tilganger til underadministratorer i de forskjellige deler av strukturen, også på samme nivå.			
6.1.3 SIM-kort			
Det må kunne bestilles opp SIM-kort til lager hos Kunden, endre SIM-kort på abonnement og aktivere nye SIM-kort gjennom portalen.	M		
6.1.4 Krav til funksjonalitet			
I portalen skal det være mulig for administratorene å • Tegne nye abonnementer • Endre eksisterende abonnementer • Si opp tjenester og abonnementer • Sperre og pause tjenester • Legge til nye tjenester • Utvide volum av tjenester • Ta ut statistikk over type abonnement • Ta ut brukerlister med type abonnement og tjenester • Legge til utfyllende beskrivelser for abonnementer vedr. lokasjon/funksjon • Generere fakturaoversikter og fakturapportering som kan overføres til redigerbart format • Flytte og overføre abonnementer for sitt administrasjonsnivå. • Spore hendelser og endringer i Kundens portefølje	M		
6.1.5 Rapportverktøy i portalen			
Beskriv evt verktøy for å hente ut rapporter med månedlig oversikt for abonnement og trafikk, og evt. løsninger for å avdekke behov for endring av abonnement og unormal bruk.	M		
6.1.6 Konfigurasjonsmuligheter			
Beskriv muligheter for å konfigurere organisasjonsstruktur, svargrupper, menyer, svartjenester mv gjennom portalen	T		

6.2 Selvbetjeningsportal for brukere

Krav	Tilbyders svar		
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
6.2.1 Brukerportal			
Det må leveres selvbetjeningsportal for brukere av mobilabonnement.	T		

Krav		Tilbyders svar	
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
I brukerportalen skal det bl.a. være tilgang til oppdatert informasjon om • Avtalen og relevante tjenester • Kundens policy for bruk av avtalen Kontaktinformasjon til brukerstøtte. Via portalen skal brukeren få informasjon om hva som er knyttet til abonnementet av tjenester. Bruker skal ha tilgang til å lese forbrukshistorikk for sitt/ sine abonnement. Det er ønskelig at bruker skal kunne ta ut rapporter i elektronisk format. For smart-telefoner er det ønskelig med tilgang via app Det er ønskelig at brukeren selv kan styre tjenester innenfor rammer som brukeren gis tilgang til, av Kundens administrator. Det skal oppgis lenke til demo som dokumenterer portalens funksjonaliteter			

6.3 Kostnadskontroll

Krav		Tilbyders svar	
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
6.3.1 Verktøy for kostnadskontroll			
Det skal kunne leveres et online web- verktøy for faktura/ kostnadskontroll. Det er primært ønskelig at verktøyet ut fra forhåndsdefinerte parametere fastsatt av Kunden, automatisk skiller mellom det bedriften skal betale og det den enkelte bruker skal betale privat, og genererer fakturaer til Kunde og bruker i samsvar med dette. Verktøyet kan alternativt generere automatisk lønnstrekk i kundens lønnssystem. (Kundene har forskjellige system). Verktøyet må uansett kunne være kildesystem og generere grunnlag for innberetning til skattemyndighetene gjennom automatiserte løsninger Systemet må oppfylle skatte-myndighetenes krav til enhver tid og kunne administreres sentralt hos Kunden. Kunden må kunne fastsette hvilke tjenester og/ eller volumer som skal dekkes av Kunden og hva	T		

Krav		Tilbyders svar	
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
som skal dekkes av brukeren selv, evt gjennom definert policy. Løsningen må ellers ha følgende funksjonaliteter • Forbruksmåling pr måned for Kunden totalt, og med drill-down til avdeling og abonnement/ bruker • rapport på alle ulike kostnadselementer • Eporapport til brukere Oversikter skal være tilgjengelig for Kunden (overordnet nivå), brukerens leder, og brukeren. Det ønskes at brukeren kan monitorere sitt forbruk, og ha tilgang på fakturahistorikk. Beskriv løsning. Maks 2 sider			

6.4 Integrasjon mellom administrasjonsportal, brukerportal og kostnadskontroll

Krav		Tilbyders svar	
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
6.4.1 Integrasjon mellom administrasjonsportal og brukerportal			
Det er ønskelig at Kunden kan definere regelsettet og premissene for brukerens rettigheter i brukerportalen i 1 kilde-system (administrasjonsportalen) med automatisk virkning for brukerportalen. Beskriv løsningsmuligheter og evt kostnader for Kunden. Maks 1 side	T		
6.4.2 Integrasjon mellom administrasjonsportal og kostnadskontroll			
For Kunder som velger å bruke kostnadskontroll, med splitting av utgift mellom Kunden og bruker, er det også ønskelig at alle regelsett og premisser for kostnadsdeling defineres i det samme kilde-systemet (administrasjonsportalen) med automatisk virkning for systemet med kostnadskontroll. Beskriv løsnings-muligheter, alternative likeverdige løsninger, og evt kostnader for Kunden. Maks 2 sider	T		

7 Informasjon, brukerstøtte og opplæring

7.1 Informasjon til avtalens Kunder

Krav		Tilbyders svar	
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
7.1.1 Informasjon til avtalens Kunder			
Inkludert i prisen skal det leveres en løsning for oppdatert informasjon til avtalens Kunder om avtalens tjenesteytelser og veiledning mht optimal bruk. Løsningen skal driftes av Leverandøren og informasjon skal være godkjent av Oppdragsgiver. Beskriv løsning for dette og hvordan dette integreres med løsningene i kapittel 6. Maks 2 sider.	T		
7.1.2 Informasjon ved avtalestart			
Når avtalen er undertegnet skal Leverandøren sende ut informasjon til alle Kunder om avtalen. Beskriv innhold i denne informasjonen og framgangsmåte. Maks 1 side.	M		

7.2 Brukerstøtte

Krav		Tilbyders svar	
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
7.2.1 Brukerstøtte			
Leverandøren må levere kostnadsfri brukerstøtte på telefon og epost. Personell på brukerstøtten skal kunne kommunisere på norsk. Det skal ytes brukerstøtte på de leverte tjenestene, herunder: • Basistjenester og tilleggstenester • Sentralbord levert av leverandøren. • Merkantile og administrative løsninger • Fakturaspørsmål Tilgjengelighet og responstid skal oppgis, og om tjenesten omfattes av SLA. Beskriv løsning, og oppgi evt grenser mellom kostnadsfri støtte og fakturerbar støtte med priser.	T		

7.3 Opplæring

Krav		Tilbyders svar	
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
7.3.1 Opplæring			
Det skal leveres opplæring til Kundens kontaktpersoner, administratorer og brukere med nøkkelfunksjoner, f.eks operatører av sentralbord.	T		

Krav		Tilbyders svar	
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
Opplæringen skal være på ett slikt nivå at kursdeltakerne skal beherske alle relevante sider med løsningen etter endt opplæring. Undervisningsformen kan være e-læring, kurs og brukerveiledninger. All opplæring og kursmateriell skal være på norsk Kurs kan gjennomføres med klasseroms-undervisning eller fjernundervisning over nett. Deltakeren skal få en bekreftelse på gjennomført kurs. Beskriv løsninger og kostnader som dekkes av Leverandøren. Maks 1 side			

8 Rådgivning, bistand og faglig utvikling

8.1 Optimaliseringsanalyse for abonnementsporteføljer

Krav		Tilbyders svar	
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
8.1.1 Bistand til optimalisering av abonnementsportefølje			
Minimum 1 gang pr år skal det på forespørsel fra Kunden kunne leveres en analyserapport for trafikk og abonnement med anbefaling om endringer for å oppnå utgiftsreduksjon ifht kostnad. Beskriv løsning og prosedyre for effektivering av de endringer Kunden beslutter å gjennomføre med bakgrunn i rapporten. Dersom behovet for slike analyser bortfaller fordi formålet løses på annen måte, må dette beskrives. Maks 1 side Priser skal framgå i prisskjemaet.	T		

8.2 Faglig bistand og veiledning

Krav		Tilbyders svar	
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
8.2.1 Bistand			
Leverandøren skal yte bistand til kunden når det gjelder alle tjenesteytelser over avtalen, og i forhold til løsninger knyttet til kundens eksisterende produkter som har relevans for avtalen.	M		

Krav	Tilbyders svar		
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
Leverandøren skal også yte bistand til Kunden i forbindelse med organisasjonsprosesser hvor Kunder skal sammensluttet eller deles. Bistanden skal være kostnadsfri for Kunden og skal ytes av leverandøren, eller de som etter kontrakten yter tjenester til kunden på vegne av leverandøren.			
8.2.2 Bistandens omfang og innhold			
Bistand skal blant annet være: • Faglig rådgivning mht. valg av kostnadseffektive løsninger, endring av løsning, også i strategiske spørsmål • Bistand til kartlegging av status og muligheter. • Veiledning mht. framgangsmåter og produkter. • Bistand i tekniske spørsmål, også knyttet til implementering av nye løsninger og endring av gamle. • Informasjon om forventet utvikling og trender. • Opprydding gammel portefølje	M		
8.2.3 Kontaktpunkt for faglig bistand			
Leverandøren må ha kontaktpunkt for tekniske spørsmål og faglig bistand, jfr forrige punkt. Beskriv løsning. Evt garantert responstid må beskrives i SLA. Maks 1 side	T		

8.3 Faglig utvikling og samarbeid om utviklingsprosesser

Krav	Tilbyders svar		
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
8.3.1 Faglig utvikling			
Det er relativt krevende å holde oversikt over utviklingen innenfor telefoni, inkludert bruk og utnyttelse av teknologien og løsninger. Hva kan leverandøren bidra med i denne forbindelse? (Eksempelvis seminarer og informasjonsskriv) Maks 1 side.	T		
8.3.2 Utviklingsarenaer			
FKN har som ambisjon å etablere en utviklingsarena for samarbeid mellom Kundene om modernisering av kommunikasjonsløsningene og innovasjon. Hva kan leverandøren bidra med for å understøtte dette (tilrettelegging og kompetanse). Maks 1 side	T		
8.3.3 Samarbeid om utviklings-prosesser for digitalisering			
Det er et betydelig potensiale for effektivisering gjennom nye digitale tjenester og digitale eller	T		

Krav	Tilbyders svar		
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
automatiserte arbeidsprosesser i offentlig sektor. Det er ønskelig at Leverandøren kan delta i førkommersielle prosesser for utvikling av digitale løsninger basert på Telecom sammen med oppdragsgiver eller grupper av kunder. Samarbeidet skal være uforpliktende og ikke-eksklusivt, dvs at partene fritt kan samarbeide med andre om tilsvarende aktiviteter. Partene må dekke egne utgifter hver for seg. Vi ber om at leverandøren beskriver hvordan slike aktiviteter kan organiseres, og hvilke kompetanseressurser man kan stille opp med, både egne ressurser og evt ressurser man har tilgang til gjennom underleverandører. Maks 1 side.			

9 Implementering av avtalen

9.1 Implementering av avtalen

Krav	Tilbyders svar		
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
9.1.1 Kundens infrastruktur i dag			
Kommunikasjonstjenestene som tilbys, skal kunne leveres og fungere på kundens tekniske infrastruktur i dag (som er forskjellig mellom deltakerne på avtalen). Kundene skal ikke påføres utgift med utbytting eller oppgradering av sin infrastruktur for å støtte tilbudte løsning.	M		
9.1.2 Ansvar kartlegging			
Leverandøren er ansvarlig for kartlegging av Kundens tekniske løsning og Kundens totale portefølje av abonnement med tilknyttede tjenester innen fasttelefoni og mobiltelefoni som skal overføres og implementeres i ny avtale.	M		
9.1.3 Plan for implementering av avtalen			
Leverandøren skal beskrive en konkret prosedyre og tidsplan for implementering. Planen må bl.a. redegjøre for følgende: - Prosjektmetode - Organisering og kontaktpersoner - Avgivende leverandørs plikter - Ny leverandørs plikter - Kundens oppgaver - Løsning for gjennomgang, opprydding og kontroll av Kundens	T		

Krav	Tilbyders svar		
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
abonnementsportefølje med tilknyttede tjenester - Løsning for portering, jfr etterfølgende punkt. - Framgangsmåte for etablering av administrasjonsløsning med strukturer og rettighetsstyring hos hver Kunde, jfr avtalens bilag 5 - Løsning for testing og godkjenning fra hver Kunde I plan for implementering skal det gis en overordnet beskrivelse av prosessen for portering, hvordan den enkelte kunde blir berørt, løsning for dialog med Kunden. Angi eventuelle begrensninger knyttet til portering, og oppgi eventuelle kostnader for kunden, som f.eks. • Kundens arbeid med intern opplæring, oppsett av terminaler, bytte av SIM-kort, konfigurasjon av administrasjonsløsning. • Hvordan løse utfordringer med sky-lagring for kundens eksisterende abonneringer og flytting av data. • Kostnader dersom aksesser må byttes. • Kan ny løsning medføre at kunden må bytte terminaler til nyere modell? Leverandøren må angi om omlegging/migrering vil medføre arbeid i Kundens telefonsentraler og i tilfelle gi en overordnet beskrivelse av tiltak. Maks 3 sider			
9.1.4 Oppstart og oppfølgingsmøter			
I hvert fylke må det arrangeres felles oppstartsmøte og individuelle møter med Kundene. Det må gjennomføres statusmøter etter 6 mnd.	M		

10 Obligatoriske opsjoner

Rammeavtalen omfatter obligatoriske opsjoner på Sentralbord og Sikkerhetsløsning for mobile enheter. Obligatoriske opsjoner kan utløses individuelt av og for den enkelte Kunde innen utgangen av 1. avtaleår, og vil etter utløsning være forpliktende for vedkommende Kunde.

10.1 Sentralbord

Krav		Tilbyders svar	
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
10.1.1 Sentralbord			
Det skal kunne leveres web- basert sentralbordløsning til Kunder som har tilsvarende løsning fra før, og til Kunder som velger å ta dette i bruk i avtaleperioden. Det må være mulig å benytte løsningen som supplement hos Kunder som benytter 3. parts produkter (eksempel Trio, Competella, PABX) dersom Kunden finner det formålstjenlig.	M		
10.1.2 Funksjonalitet			
Beskriv løsningens funksjonalitet og eventuelle begrensninger i forhold til etterfølgende M-krav og ønskede egenskaper for - Nettleser - Integrasjon - Presence/ status - Synkronisering / import av informasjon - Administrasjon av kø - Organisering av sentralbord - Talemeldinger og tidsstyring - Direkte innvalg - Identifisering av anrop - Ventefunksjon - Retur av samtale - Utsending av melding - Logg og statistikk - Redundans Maks 5 sider Oppgi lenke til demo for sentralbordløsningen.	T		
10.1.3 Nettleser			
Løsningen må kunne betjenes via Google Chrome, Firefox, Internet Explorer. Betjening via native app til PC, mobiltelefon og nettbrett er ønsket.	M		
Operatørtelefonnummer må kunne defineres som fast-, IP- eller mobiltelefon	M		
10.1.4 Integrasjon			
Løsningen må kunne integreres med Kundens: - e-post og kalenderløsning (eks. Microsoft Exchange versjon 2010 eller nyere, Lotus Notes, Office365 med Exchange i skyen). Redegjør for unntak. - Brukerkatalog (LDAP/AD) for å hente relevante opplysninger om interne abonnenter - Samhandlingsløsninger (Lync/Skype for Business og Cisco Jabber), for presence/status mobilnett, kundens PABX og fastnett	M		

Krav	Tilbyders svar		
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
Beskriv API'er som kan leveres og benyttes av Kunden. Eventuelle priser må framgå av prismatrise vedlagt prisskjema.	M		
10.1.5 Presence/ status			
Beskriv visning av presence/status for kundens brukere i sentralbordløsingen. For eksempel fraværs-markering i kalender, samhandlings-løsninger, opptatt i annen samtale, og fraværsmarkering på mobil og fasttelefon.	M		
10.1.6 Synkronisering/ import			
Beskriv muligheter for synkronisering og /eller import av brukerinformasjon fra interne systemer og import av eksisterende informasjon fra andre kilder. For eksempel synkronisering av bruker-informasjon som navn, tittel, avdeling/ organisasjon og import av eksisterende lister over eksterne kontakter. Det bør være mulig med frittekstsøk mot informasjonsdata og mulighet for å sette over samtale til oppsøkt bruker eller ekstern kontakt.	M		
10.1.7 Administrasjon av kø			
Løsningen må kunne håndtere flere telefonkøer. Sentralbordene må kunne ta over køer for hverandre og betjene flere køer samtidig. Løsningen må tilby køinformasjon. Minimum må det vises hvor mange samtaler som venter.	M		
Det må oppgis hvordan køene organiseres, og hvor mange køer det er mulig å ha på systemet. Oppgi antall operatører man kan ha pr. kø, og eventuelle begrensninger. Beskriv mulighetene for fordeling av samtaler fra kø (første ledige, round robin, mest brukt, alltid A, etc.) Beskriv eventuell ekstra funksjonalitet, for eksempel antall operatører pålogget, opplisting av nummer på innringere, køtid for hver innringer, mulighet for å plukke ut spesifikke nummer i kø for å besvare disse.	M		
10.1.8 Organisering av sentralbord			
Det skal være mulig å flytte sentralbord-funksjonen mellom flere operatørtelefonnummer hos hver Kunde. Det skal være mulig å organisere funksjonen i en struktur med flere operatørtelefonnummer Det skal være mulig å settes opp automatisk overføring av ubesvarte anrop etter angitt	M		

Krav	Tilbyders svar		
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
tidsintervall til ett annet sentralbord i kundens struktur.			
10.1.9 Talemeldinger og tidsstyring			
Løsningen må inneholde mulighet for å legge inn ulike talemeldinger for sentralbord og de ulike køer som opprettes.	M		
Angi hvor mange standardmeldinger som kan ligge inne.			
Sentralbordbetjeningen må kunne velge passende talemelding.			
Det må kunne legges tidsstyrte talemeldinger.			
10.1.10 Direkte innvalg			
Beskriv mulighet for direkte innvalg med oppleste valgmuligheter.	M		
10.1.11 Identifisering av anrop			
Løsningen skal kunne identifisere alle interne oppkall både med navn og telefonnummer og alle eksterne oppkall med telefonnummer (såfremt offentlig nett leverer A-nummer ID).	M		
Det er ønskelig med utvidet funksjonalitet for identifisering av eksterne oppkall til å også omfatte navn/firma, for eksempel med en datakobling mot en opplysningstjeneste.			
10.1.12 Ventefunksjon			
Det skal være mulig å sette mottatte samtaler på vent mens operatøren foretar nytt oppkall eller mottar nytt innkommende oppkall. Det skal være mulig å veksle mellom gammelt og nytt oppkall.	M		
10.1.13 Retur av samtale			
Når sentralbord setter over til internt nummer skal samtalen komme i retur til samme sentralbord og fortrinnsvis til samme operatør med indikasjon av at dette er en samtale som kommer i retur og årsaken (ikke svar, opptatt).	M		
10.1.14 Utsending av melding			
Sentralbordbetjeningen skal kunne sende sms og epost fra sentralbordfunksjonen for å formidle beskjeder om telefonhenvendelser.	M		
10.1.15 Logg og statistikk			
Løsningen må loggføre innkomne anrop, besvarte anrop, ventetid før svar og tapte anrop.	M		
Alle samtaler inn og ut til sentralbord ønskes logget med A-nummer, B-nummer, klokkeslett og svartider.			
Loggene skal kunne eksporteres til et format som gjør det enkelt å lage statistikker. Det skal være mulig med statistikk pr. kø og pr. operatør.			
10.1.16 Redundans			
Redegjør for løsninger som kan iverksettes på kort varsel for å begrense nedetid pga feil.	M		

10.2 Sikkerhetsløsning for mobile enheter

Krav	Tilbyders svar		
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
10.2.1 Sikkerhetsløsning for mobile enheter			
Det må kunne leveres en individuell, sentralstyrt sikkerhetsløsning for aktuelle Kunder og for de deler av porteføljen som hver Kunde bestemmer.	M		
Ønskede funksjoner: Sikkerhet/ sletting av innhold, sperring av telefon, oversikt over registrerte telefoner og nettbrett, antivirus, applikasjonskontroll.			
Beskriv løsninger. Priser skal framgå i prisskjema.			

11 Ikke - obligatoriske opsjoner

Avtalen kan omfatte ikke-obligatorisk opsjon på følgende Tjenesteytelse og utstyr:

- Utstyr - mobile terminaler – med teknisk og administrativ support.

Dersom denne opsjonen tilbys av Leverandøren, gjelder etterfølgende minstekrav for tilbudet. Dersom opsjonen omfattes av Avtalen, skal den kunne utløses individuelt av og for den enkelte Kunde innen utgangen av 1. avtaleår. Utløsning medfører ingen forpliktelse for vedkommende Kunde.

11.1 Utstyr – mobile terminaler – med teknisk og administrativ support

Krav	Tilbyders svar		
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
11.1.1 Beskrivelse av Leverandørens løsning			
Det må leveres en beskrivelse av Leverandørens løsning som dokumenterer hvordan den oppfyller etterfølgende funksjonelle behov:	M		
Produktutvalg (type produkter)	M		
Løsningen må ha en Webportal for kjøp av terminaler og tilbehør som vesker og annet beskyttelsesutstyr, ladere, kabler og håndfriløsninger.	M		
Det skal være mulig å standardisere produktutvalg for hver Kunde, og portalen skal ha administrator-løsning for Kundens godkjenning av bestillinger	M		
Løsning for forenklet oppsett og utrulling av terminaler ihht Kundens behov. (Det presiseres at kunden ikke etterspør en MDM- løsning).	M		
Mulighet for å levere allriskforsikring	M		
Løsning for reparasjon og service med - Reparasjonstid - Tilbud om låneapparat - Reparasjon av garantiskader som ikke belastes kunde	M		

Krav	Tilbyders svar		
	Krav-kode	Svar-kode	Kommentar/forklaring
- Bytteenhet som alternativ til reparasjon			
Database for kjøpt utstyr pr Kunde med opplysninger om - Produktnavn, produsent/merke - Produktnummer - Serienummer - IMEI- nummer - Kunde - Kjøpsdato - Tilknyttet abonnement	M		
Returordning for utstyr som skal resirkuleres, herunder sikker sletting	M		
11.1.2 Rabatt på utstyr og priser for tjenester			
Evt rabatt på priser i hht leverandørens prisliste(r) for utstyr skal oppgis. Komplette prisliste med priser i NOK ekskl. MVA for alle etterspurte tjenester skal medfølge.	M		