



Anskaffelse av drift og programvare for Telefoni- og kontaktsenterløsning for Fjellinjen AS

Bilag 1

Kundens kravspesifikasjon

INNHold

1 INTRODUKSJON	1
1.1 Veiledning til utfylling av tabeller.....	1
2. OVERORDNEDE KRAV (Avtalens punkt 1.1)	2
2.1. Generelle krav til leverandøren.....	2
3. ØVRIGE KRAV	3
3.1. Utvikling og integrasjon.....	3
3.2. Rapporter	3

1 INTRODUKSJON

Dette dokumentet har som hensikt å gi en beskrivelse av de behov som Oppdragsgiver ønsker å dekke gjennom tjenestene som skal anskaffes og hvilke krav som stilles til Leverandør og tjenestene.

1.1 Veiledning til utfylling av tabeller

Kravene til tjenestene som skal tilbys er gitt på tabellform. Forklaring på hvordan tabellene skal leses er gitt i Tabell 1. Når det gjelder opsjoner vil prisen på opsjonene vurderes under priskriteriet.

Tabell 1 – Eksempel på tabell:

1.1	<KATEGORI>		
Ref.	Krav	Prioritet (H/M/L/Op)	Lev. svar (ja/nei)
1.1.1	<BESKRIVELSE AV KRAV>	<Fyll ut>	<Fyll ut>

Prioritet blir kategorisert ut fra:

H = Høy

M = Middels

L = Lav
Op = Opsjon

2. OVERORDNEDE KRAV (Avtalens punkt 1.1)

En overordnet kravspesifikasjon fremkommer av tabellene nedenfor. Se del 2.1 for veiledning til utfylling og tolkning av tabellene.

2.1. Generelle krav til leverandøren

K-2.1	Generelle krav til leverandør		
Ref.	Krav	Prioritet (H/M/L/Op)	Lev. svar (ja/nei)
K-2.1.1	Leverandør må sørge for at Fjellinjen til enhver tid har en dedikert kontaktperson.	Høy	<Fyll ut>
K-2.1.2	Leverandøren skal levere Genesys PureCloud knyttet til Fjellinjen AS sin eksisterende bruk av løsningen.	Høy	<Fyll ut>
K-2.1.3	Leverandøren må tilby dedikert team for alle deler av leveransen. Leverandøren bes beskrive hvordan leveransene skal gjennomføres, kontaktpersoner og erfaring	Høy	<Fyll ut>
K-2.1.4	Leverandøren må påregne inntil 2 statusmøter i Fjellinjen sine lokaler pr driftsår, Leverandøren forventes dekke egne kostnader i forbindelse med avvikling av disse.	Høy	<Fyll ut>
K-2.1.5	Oppstart og etablering av tjeneste. Leverandøren bes beskrive plan for etablering og oppstart. Herunder også sammensetning av etablering og oppstartskostnader	Høy	<Fyll ut>
K-2.1.6	Leverandørens ressurser og erfaring som kan bidra til verdikjøpning av samarbeidet bes beskrevet.	Høy	<Fyll ut>
K-2.1.7	Leverandøren må levere CV for tilbudt personell knyttet til etterspurte leveranser.	Høy	<Fyll ut>

3. ØVRIGE KRAV

3.1. Utvikling og integrasjon

K-3.1	Utvikling og integrasjon		
Ref.	Krav	Prioritet (H/M/L/Op)	Lev. Svar (ja/nei)
K-3.1.1	Oppdragsgiver skal i løpet av kontraktperioden bytte kjerneløsning og enkelte støttesystemer. Leverandøren bes beskrive sin erfaring fra integrasjon av PureCloud mot ERP/CRM løsninger eksempelvis Microsoft Dynamics	Høy	<Fyll ut>
K-3.1.2	Oppdragsgiver benytter Office 365 Leverandøren bes beskrive sin erfaring og mulighetsbilde ved å integrere PureCloud mot Office 365	Høy	<Fyll ut>
K-3.1.3	Leverandøren skal tilgjengeliggjøre portal for avviksinnmelding og oppfølging.	Høy	<Fyll ut>
K-3.1.4	Oppdragsgiver ønsker en effektiv og smidig prosess for innmelding og oppfølging av avvik/supportsaker. Leverandør bes beskrive hvordan best løse dette	Høy	<Fyll ut>

3.2. Rapporter/ support

K-3.2	Rapporter		
Ref.	Krav	Prioritet (H/M/L/Op)	Lev. svar (ja/nei)
K-3.2.1	Oppdragsgiver ønsker rapport månedlig som viser svartid og responstid for saker i perioden, hendelser i perioden, samt SLA Leverandør bes beskrive rapporteringsløsning	Høy	<Fyll ut>
K-3.2.2	Oppdragsgiver ønsker rapport som viser akkumulert statistikk knyttet til SLA mnd/år. Leverandør bes beskrive rapporteringsløsning	Høy	<Fyll ut>
K-3.2.3	Leverandøren bes beskrive rapporter som kan verdiøke leveransen	Medium	<Fyll ut>
K-3.2.4	Leverandøren bes beskrive anbefalt supportleveranse. Minimumskrav fra Oppdragsgiver: Mandag – fredag 07:00 – 21:00	Skal	<Fyll ut>