



Innlandet
fylkeskommune

Elev-PC

sak nr. 2026/607

SSA-R Bilag 1a – Kundens kravspesifikasjon

Innhold

1	Innledning	3
2	Leverandørs oppfyllelse av formål	3
3	Leverandørs forutsetninger for leveransen.....	3
4	Krav til produktene	4
4.1	Generelle krav til produktene	4
4.2	Miljøkrav.....	5
4.3	Standard modell	7
4.4	Medium modell	9
4.5	High end modell	9
5	Krav til tjenestene.....	11
5.1	Håndtering av kvalitetsavvik	11
5.2	Forsikring	11
5.3	Reparasjoner	13
5.5	Innmelding av saker – portalløsning	14
6	Krav til gjennomføring av leveransen	16
7	Prosedyrer for tildeling av kontrakt.....	17
8	Avtalevilkår for kontraktER.....	17
9	Administrative bestemmelser	17
10	PRIS OG PRISBESTEMMELSER.....	18

1 INNLEDNING

Denne kravspesifikasjonen inneholder krav som samlet sett skal dekke behovet for anskaffelse av PCer for elever ved våre videregående skoler og kompetanse/-og karrieresentre.

Kravene i kravspesifikasjonen er formulert som behov og/eller minstekrav. I kolonnen for beskrivelse er det angitt hva som forventes av leverandørens besvarelse.

Krav som er merket med «x» i kolonnen for «Kravtype», vil også inngå i tildelingskriterier.

Manglende bekreftelse på oppfyllelse av disse kravene vil medføre avvisning av tilbudet dersom avvik vurderes som vesentlige av oppdragsgiver. Hvis noe er uklart, anbefales det å stille oppdragsgiver spørsmål via kommunikasjonsmodulen i konkurransegjennomføringsverktøyet (KGV).

Oppdragsgiver forventer at samtlige spørsmål i kravspesifikasjonen besvares. Leverandøren skal bekrefte/besvare i høyre kolonne i bilag 1b, eller legge ved vedlegg merket med samme pkt. nr. som i kravspesifikasjonen. Det er ikke tillatt å legge inn lenker til nettsider etc (gjelder ikke url til gyldig miljøsertifikat i prisskjema). Besvarelsen skal gis i nummerrekkefølge pr. krav og være referert til pkt. nr. i kravspesifikasjonen.

Det skal legges ved produktdatablad på produktene for hvert enkelt punkt, ikke samlet pdf med alle produktdatablad/hele besvarelsen

Det er viktig at leverandørene gir tilstrekkelig god og utdypende redegjørelse til at oppdragsgiver kan vurdere om kravene i kravspesifikasjonen er oppfylt eller ikke. Leverandørene bærer selv risikoen for at alle relevante opplysninger framkommer i tilbudet.

2 LEVERANDØRS OPPFYLLELSE AV FORMÅL

Leverandørs oppfyllelse av formålet med anskaffelsen, skal inntas i R Bilag 1b. Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av tilbudte produkter og tjenester, samt beskrive sin forståelse av anskaffelsens formål, herunder hvordan Leverandøren skal bidra for å oppnå dette.

3 LEVERANDØRS FORUTSETNINGER FOR LEVERANSEN

Leverandørs forutsetninger for leveransen skal inntas i R Bilag 1b. Leverandøren skal beskrive de forutsetninger Leverandør finner nødvendig å ta for å vedstå seg sine forpliktelser under avtalen. Alle forutsetninger av generell, merkantil, funksjonell eller teknisk karakter som er relevante skal beskrives.

4 KRAV TIL PRODUKTENE

4.1 Generelle krav til produktene

Nr.	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
4.1.1	Produktdokumentasjon skal være tilgjengelig i elektronisk form. Språket på dokumentasjonen skal være norsk eller engelsk.		Tilbyder bes bekrefte kravet.
4.1.2	Maskinens serienummer skal både kunne leses og skannes med strekkodeleser og være synlig utenpå maskinen.		Tilbyder bes bekrefte kravet.
4.1.3	Maskinene skal leveres med ren Windows inkludert nødvendige drivere. Ingen tredjeparts programvare utover drivere.		Tilbyder bes bekrefte kravet.
4.1.4	Maskinene skal leveres med operativsystemlisens MS Windows 11 PRO Education eller nyere.		Tilbyder bes bekrefte kravet.
4.1.5	Reservedeler inkl. batterier og strømforsyning må kunne skaffes i minimum 3 år.		Tilbyder bes bekrefte kravet.
4.1.6	Bærbare PC-er skal leveres med minimum 3 års garanti fra leveringstidspunkt. Garantien skal være inkludert i tilbudt pris. Garantien skal som minimum omfatte: <ul style="list-style-type: none">• feil og mangler ved maskinvaren• nødvendig reparasjon eller utskifting av defekte komponenter• alle kostnader knyttet til deler, arbeid og transport For batterier gjelder minimum 1 års garantitid.		Tilbyder bes bekrefte kravet.
4.1.7	Standardisert tyverimerke som er festbart og solid skal kunne leveres separat. Det skal være enkelt for Kunden å montere dette selv.		Tilbyder bes bekrefte kravet. Beskriv hvilket merke som tilbys, hva dette inneholder av informasjon og hvordan merket festes

4.2 Miljøkrav

	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
	<p>Alle tilbudte produkter som leveres til oppdragsgiver skal minimum overholde følgende regelverk:</p> <p>Produktforskriftens kapittel 2a (dekker RoHS-direktivet: Direktiv 2011/65/EU for begrensning av bruk av visse stoffer i elektriske produkter)</p> <p>Produktforskriftens kapittel 4 i (dekker POPs-forordningen: Forordning (EF) Nr. 850/2004 om persistente organiske miljøgifter)</p> <p>REACH-forskriften (dekker REACH-forordningen: Forordning (EF) Nr. 1907/2006 om registrering, vurdering, autorisasjon og begrensninger av kjemikalier)</p> <p>Økodesignforordning 617/2013 om krav til miljøvennlig utforming av datamaskiner og datatjenere* (*gjelder ikke skjermer)</p>		Bekreft at kravet er oppfylt
	Deler skal ikke inneholde støpte eller fastlimte metallinnlegg, med mindre disse kan fjernes med allment tilgjengelige verktøy.		En egendeclarasjon, som f.eks. ECMA Ecodeclaration der kravene om Design og Disassembly er oppfylt, ev. gyldig sertifikat på et Type I miljømerke for tilbudt IT-utstyr som viser at kravet er oppfylt.

	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse																		
4.2.1	Eksterne plastdeksler, innkapslinger og beslag som veier over 25 gram for nettbrett og bærbare PC-er og 100 gram for stasjonære PC-er og skjermer skal merkes i henhold til ISO 11469 og ISO 1043.		En egendeklarasjon, som f.eks. ECMA Ecodeclaration der kravene om Design og Disassembly er oppfylt, ev. gyldig sertifikat på et Type I miljømerke for tilbudt IT-utstyr som viser at kravet er oppfylt.																		
4.2.2	<p>Produktet skal være testet for robusthet (temperatur og fall) i henhold til MIL-STD-810H W/ CHANGE 1, IEC 60068-2 test eller tilsvarende testprosedyre for tilsvarende nivåer som spesifisert i tabellen under. Tabellen er hentet fra TCO Certified generasjon 9 punkt 6.4 Product durability.</p> <table><tr><th>Test</th><th>Test Conditions</th><th>Required Level</th></tr><tr><td>Drop test</td><td>Drop heights</td><td>≥ 45 cm</td></tr><tr><td>High temperature</td><td>Storage temperature for ≥ 48h</td><td>≥ 60°C</td></tr><tr><td>Operational temperature for ≥ 4h</td><td>≥40°C</td><td></td></tr><tr><td>Low temperature</td><td>Storage temperature for ≥ 48h</td><td>≤ -30°C</td></tr><tr><td>Operational temperature for ≥ 4h</td><td>≤ -20°C</td><td></td></tr></table>	Test	Test Conditions	Required Level	Drop test	Drop heights	≥ 45 cm	High temperature	Storage temperature for ≥ 48h	≥ 60°C	Operational temperature for ≥ 4h	≥40°C		Low temperature	Storage temperature for ≥ 48h	≤ -30°C	Operational temperature for ≥ 4h	≤ -20°C			Tilbyder skal legge ved gyldig TCO Certified Gen 10-sertifikat eller testrapport fra akkreditert laboratorium. Rapporten skal vise testmetode og resultater for temperatur og fall.
Test	Test Conditions	Required Level																			
Drop test	Drop heights	≥ 45 cm																			
High temperature	Storage temperature for ≥ 48h	≥ 60°C																			
Operational temperature for ≥ 4h	≥40°C																				
Low temperature	Storage temperature for ≥ 48h	≤ -30°C																			
Operational temperature for ≥ 4h	≤ -20°C																				
4.2.3	<p>Alle enheter skal leveres med maksimalt tilgjengelig batterikapasitet som ikke påvirker maskinens formfaktor.</p> <p>Hovedbatteri skal tåle minst 500 (800?) ladesykluser med minst 80% gjenværende kapasitet (SoC). Minimum mengde ladesykluser med minst 80% gjenværende kapasitet på hovedbatteriet må skrives på sertifikatet.</p>		Bekreft at kravet er oppfylt og beskriv batterienes kapasitet og minimum varighet ved fulladet batteri, samt lever gyldig sertifikat på TCO Certified generasjon 9 eller tilsvarende Type I miljømerkeordning eller levere testrapporter(er) på batteriet i henhold til IEC 61960 fra ISO 17025 akkreditert laboratorium.																		

	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
4.2.4	<p>Leverandør skal tilpasse kjøretøy til omfang av leveransen.</p> <p>Tunge kjøretøy (Tillatt totalvekt over 3500 kg) som brukes ved levering av IT-utstyr til [oppdragsgiver / bestillers] lokasjon(er) skal minimum tilfredsstille Euro VI standard.</p> <p>Kontraktsvilkåret omhandler det siste transportleddet fram til lokasjon, såkalt «last mile».</p> <p>På forespørsel eller i regelmessige kontraktsoppfølgingsmøter skal det leveres en oversikt over kjøretøy som benyttes i kontrakten, med registreringsnummer.</p>		Beskriv og dokumenter bruk av kjøretøy i transportkjeden
4.2.5	Leverandør skal sørge for at emballasje enkelt skal kunne separeres for hånd i enkeltmaterialer, som kan resirkuleres (for eksempel papp, papir, plast).		Beskriv bruk av emballasje og hvordan kravet oppfylles
4.2.6	<p>Oppdragsgiver trenger bærekraftsrapportering for å dokumentere hvordan den oppfyller lovpålagte krav, bidrar til nasjonale klima- og miljømål og sikrer åpenhet overfor innbyggere og politikere.</p> <p>Rapporteringen gir styringsdata for å redusere utslipp, fremme sirkulære løsninger og ivareta sosiale forhold, samtidig som den styrker tillit og omdømme.</p> <p>Den er også nødvendig for å følge opp leverandørkrav og integrere bærekraft i anskaffelser og strategiske beslutninger.</p>		Tilbyder bes bekrefte kravet og beskrive hvilken bærekraftsrapportering som kan tilbys.

4.3 Standard modell

	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
4.3.1	PC-en skal kunne brukes i det generelle skolearbeidet.		Beskriv hvilke egenskaper som gjør at tilbudt PC egner seg til formålet
4.3.2	PC-en bør være så lett som mulig. Vekt uten lader: ca. 1,5 kg (+/- 5 %)		Tilbyder bes bekrefte kravet og angi vekt og størrelse.
4.3.3	Prosessoren må være minimum like kraftig som prosessor som ble levert i elev pc-leveranse for 2026. AMD Ryzen 3 210		Dokumenter sist oppdaterte benchmark (cpubenchmark.net) ved tidspunkt for tilbudsfrist både for referanse-prosessor og tilbudt

	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
			prosessor
4.3.4	PC-en skal ha internminne (RAM) på 16 GB		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper
4.3.5	PC-en skal ha SSD harddisk på 512 GB.		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper
4.3.6	PC-en skal ha nettverkskort Gigabit Ethernet med PXE-støtte.		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper
4.3.7	PC-en skal minimum ha følgende inn-/utporter: <ul style="list-style-type: none"> • 2 x USB A • HDMI • 2x USB-C hvor av min. 1 har video og lyd utgang. 		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper, beskriv hvilke porter tilbudt PC har
4.3.8	PC-en skal ha 14" skjerm, matt FHD eller WUXGA. IPS skjermteknologi.		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper
4.3.9	PC-en skal ha innebygd HD webkamera med støtte for Windows Hello. Det er i tillegg ønskelig med innebygget luke eller hardware utkobling.		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper, beskriv hvilke egenskaper webkameraet har
4.3.10	PC-en skal ha innebygde høyttalere og mikrofon		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper
4.3.11	Tastaturet skal være norsk eller nordisk og ha styreplate.		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper

4.4 Medium modell

	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
4.4.1	PC-en skal primært kunne brukes i de tekniske studieretningene til f.eks. kontorstøtte, teknisk programvare, programmering, enkel bilderedigering, avspilling av lydfiler, film og lignende.		Beskriv hvilke egenskaper som gjør at tilbudt PC egner seg spesielt til dette formålet
4.4.2	PC-en bør være så lett som mulig. Vekt uten lader: ca. 1,9 kg (+/- 5 %)		Tilbyder bes bekrefte og beskrive vekt og størrelse.
4.4.3	Prosessoren må være minimum like kraftig som prosessor som blir levert høsten 2026: AMD Ryzen 3 210		Dokumenter sist oppdaterte benchmark (cpubenchmark.net) ved tidspunkt for tilbudsfrist både for referanse-prosessor og tilbudt prosessor
4.4.4	PC-en skal ha internminne (RAM) på 16 GB. Med mulighet for oppgradering til minimum 32 GB.		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper
4.4.5	PC-en skal ha SSD harddisk på 512 GB.		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper
4.4.6	PC-en skal ha nettverkskort Gigabit Ethernet med PXE-støtte.		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper
4.4.7	PC-en skal minimum ha følgende inn-/utporter: <ul style="list-style-type: none"> • 2 x USB A • HDMI • 2x USB-C hvor av min. 1 har video og lyd utgang. 		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper, beskriv hvilke porter tilbudt PC har
4.4.8	PC-en skal ha 15" skjerm, matt FHD eller WUXGA. IPS skjermteknologi.		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper
4.4.9	PC-en skal ha innebygd HD webkamera med støtte for Windows Hello. Det er i tillegg ønskelig med innebygget luke eller hardware utkobling.		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper, beskriv hvilke egenskaper webkameraet har
4.4.10	PC-en skal ha innebygde høyttalere og mikrofon		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper
4.4.11	Tastaturet skal være norsk eller nordisk og ha styreplate.		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper
4.4.12	PC-en skal ha trådløst nettverkskort, WiFi versjon 7.		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper

4.5 High end modell

	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
	<p>Modellen skal kunne tilbys elever på studieretninger med læreplaner som krever programvare med krav til ekstra ytelse og grafikk, som f.eks. «Studieforberedende medier og kommunikasjon».</p> <p>Modellen skal brukes til f.eks. kontorstøtte, bilde- og lydredigering, animasjon, videoeffekter og videoredigering, avspilling av film, programmering og lignende.</p>		Beskriv hvilke egenskaper som gjør at tilbudt PC egner seg til formålet
4.5.1	PC-en bør være så lett som mulig. Vekt uten lader: ca. 2,1 kg (+/- 5 %)		Angi vekt og størrelse.
4.5.2	Prosessoren må være minimum like kraftig som prosessor som blir levert for 2026, Intel Core Ultra 5 225H Processor.		Dokumenter sist oppdaterte benchmark (cpubenchmark.net) ved tidspunkt for tilbudsfrist både for referanse-prosessor og tilbudt prosessor
4.5.3	PC-en skal ha internminne (RAM) på 32 GB Med mulighet for oppgradering til minimum 64 GB.		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper
4.5.4	PC-en skal ha SSD harddisk på minimum 512GB		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper
4.5.5	PC-en skal ha nettverkskort Gigabit Ethernet med PXE-støtte.		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper
4.5.6	PC-en skal minimum ha følgende inn-/utporter: <ul style="list-style-type: none"> • 2 x USB A • HDMI • 2x USB-C hvor av min. 1 har video og lyd utgang. • 3,5 mm tilkopling for hodesett med mikrofon • SD-kort leser 		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper, beskriv hvilke porter tilbudt PC har
4.5.7	PC-en skal ha 15" skjerm, matt QHD eller WQXGA. IPS skjermt teknologi med 95-100% Adobe RGB fargerom.		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper
4.5.8	PC-en skal ha dedikert skjermkort. Skjermkortet må tilfredsstille Adobe sine krav (recommended) for Adobe Premiere og Adobe After Effects. https://helpx.adobe.com/no/premiere-pro/system-requirements.html		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper

	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
4.5.9	PC-en skal ha innebygd HD webkamera med støtte for Windows Hello. Det er i tillegg ønskelig med innebygget luke eller hardware utkobling.		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper, beskriv hvilke egenskaper webkameraet har
4.5.10	PC-en skal ha innebygde høyttalere og mikrofon		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper
4.5.11	Tastaturet skal være norsk eller nordisk og ha styreplate.		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper
4.5.12	PC-en skal ha trådløst nettverkskort, WiFi versjon 7.		Bekreft og dokumenter tekniske egenskaper

5 KRAV TIL TJENESTENE

5.1 Håndtering av kvalitetsavvik

Formål og krav

Oppdragsgiver ønsker en leverandør som håndterer større kvalitetsavvik raskt, strukturert og med tydelig ansvar. Leverandøren skal sikre effektiv utbedring eller utskifting av berørte produkter samt minimal belastning for oppdragsgiver og sluttbrukere.

Det forventes proaktiv kommunikasjon gjennom hele prosessen og tilstrekkelig kapasitet til å håndtere større volum. Leverandøren skal også arbeide systematisk for å forebygge tilsvarende avvik i fremtidige leveranser.

	<p>Leverandøren skal ha etablerte rutiner for håndtering av kvalitetsavvik. Ved større avvik skal leverandøren uten ugrunnet opphold iverksette tiltak for å identifisere, utbedre eller erstatte berørte produkter.</p> <p>Leverandøren skal sikre nødvendig kapasitet til å håndtere slike hendelser og skal holde oppdragsgiver løpende informert.</p>	X	Tilbyder bes bekrefte kravet og beskrive prosessen ved håndtering av «Case1»
--	---	---	--

Case 1

Oppdragsgiver har i løpet av kort tid mottatt ca. 500 bærbare elev-PCer under rammeavtalen. Etter utrulling oppdages det en systematisk feil ved leveransen. Feilen består i at tastaturets utforming medfører at enkelte taster er for høye, noe som over tid fører til trykkmerker og skade på skjermen når enheten er lukket og transportert i sekk.

Feilen anses som en design- eller produksjonsfeil som påvirker en vesentlig del av leveransen og har konsekvenser for bruk, levetid og totaløkonomi.

Se tildelingskriterier for evalueringspunkter.

5.2 Forsikring

Formål og krav

Formålet med kravet er å sikre at elev-PC-er som påføres skade som følge av hendelige uhell ved normal bruk raskt kan settes tilbake i operativ stand, slik at elevens deltakelse i undervisningen ikke blir vesentlig påvirket. Forsikringsordningen skal legge til rette for en effektiv, forutsigbar og brukervennlig håndtering av skadesaker, med lav terskel for innmelding og uten unødig administrativ belastning for elever og skole.

Videre skal løsningen sikre høy grad av sporbarhet og etterprøvbarhet for oppdragsgiver, herunder oversikt over saksgang, beslutningsgrunnlag og kostnader, slik at oppdragsgiver har nødvendig kontroll med ordningen gjennom hele kontraktsperioden.

Nr.	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
5.2.1	<p>Det skal tilbys en uhellsforsikring som dekker fysisk skade på PC-produktet som følge av plutselige og uforutsette hendelser ved normal aktsom bruk. Forsikringen skal minimum dekke:</p> <p>Hva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ufrivillig søling av væske på produktet • fall • kollisjon og elektrisk spenningsfeil • skadet eller knust LCD-skjerm og øvrige komponenter <p>Hvor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • i privat bruk, herunder i elevens/familiens bolig eller andre private oppholdssteder • på skolens område (inkludert ved forflytning mellom undervisningssteder) • under transport, både til fots, med sykkel og ved bruk av motorisert kjøretøy • ved annen aktivitet i skolens regi <p>Forsikringen skal gjelde 3 år fra produktet er mottatt av kunde og prises inkludert i produktet.</p>	x	Tilbyder bes bekrefte minimumskrav, beskrive forsikringsvilkår og beskrive hvordan leverandørene håndterer sak beskrevet under: Case 2 – «Skade under transport»

Case 2 – Skade under transport

En elev oppdager hjemme at PC-en er skadet etter transport i sekk fra skolen. Skjermen er knust. Skaden antas å ha oppstått under transport, men eleven vet ikke hvordan dette har skjedd. Eleven møter på skolen neste dag og trenger fungerende PC samme dag.

Leverandør skal redegjøre for hvilke opplysninger som kreves ved registrering av saken (herunder identifikasjon av enhet, beskrivelse av hendelse og eventuell bildedokumentasjon), hvordan dokumentasjonen innhentes og registreres i portalen, samt hvordan den benyttes i vurdering av forsikringsdekning. Det skal fremgå hvordan løsningen sikrer effektiv saksbehandling med kort responstid, samtidig som prosessen gir tilstrekkelig sporbarhet og etterprøvbarhet for oppdragsgiver.

5.3 Reparasjoner

Formål og krav

Kunden har behov for rask reparasjon uavhengig av årsak til reparasjonen. Formålet med kravet er å sikre at feil og skader på elev-PC-er håndteres raskt og effektivt, slik at elever i størst mulig grad opprettholder kontinuerlig tilgang til fungerende utstyr og ikke opplever unødige avbrudd i undervisningen.

I de tilfeller hvor det ikke påvirker videre produktgaranti, skal kunden gis mulighet til å få tilsendt reservedeler og reparere selv. Bekreft og beskriv eventuelle forutsetninger eller rutiner for dette.

Nr.	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
5.4	Reparasjonsfrist, dvs. frist for når pc skal være ferdig reparert on-site på skolen/lokasjon, er maksimum 15 arbeidsdager.	X	Tilbyder bes bekrefte kravet og beskrive prosessen for håndtering av reklamasjonssaker. Tilbyder bes beskrive saksgangen for behandling av Case 3.

Case 3

En elev-PC slutter å fungere. Oppdragsgiver vet ikke sikkert, men tror det er en defekt intern komponent (for eksempel SSD eller hovedkort). PC-en er innenfor garantiperioden. Eleven trenger PC til daglig bruk i undervisning.

Leverandør skal redegjøre for hvordan reparasjonssaker håndteres fra start til slutt, herunder hvordan saken registreres i portal, hvilken informasjon som kreves, hvordan feilsøking gjennomføres (lokalt eller av leverandør).

Videre skal leverandør beskrive hvordan kravet på 15 dager blir ivaretatt, med beskrivelse av tilgjengelige ressurser, hvordan saken avsluttes og dokumenteres slik at prosessen er sporbar og etterprøvbar.

5.5 Innmelding av saker – portalløsning

Oppdragsgiver ønsker en helhetlig og brukervennlig løsning som sikrer at elev-PC-er med feil eller skade håndteres raskt, enkelt og effektivt, slik at elevene i størst mulig grad opprettholder kontinuerlig tilgang til fungerende utstyr uten avbrudd i undervisningen.

Løsningen skal være basert på en digital portal som gir tydelig oversikt over alle saker, med klar ansvars plassering, god informasjonsflyt og løpende statusoppdateringer for skoler og oppdragsgiver. Portalen skal være intuitiv og tilpasset ikke-tekniske brukere, tilgjengelig på ulike enheter, og legge til rette for enkel registrering og oppfølging av saker. Samtidig skal løsningen gi oppdragsgiver god styringsinformasjon gjennom aggregerte oversikter, filtreringsmuligheter og tilgang til relevante rapporter og datauttrekk.

Hele prosessen skal være sporbar og etterprøvbar, samtidig som den oppleves enkel og effektiv for brukerne i praksis.

5.6	<p>Portalen skal minimum ha følgende funksjoner:</p> <ul style="list-style-type: none"> være nettbasert og tilgjengelig uten behov for lokal installasjon. støtte rollebasert tilgang, herunder minimum: <ol style="list-style-type: none"> Innmelder (ansatte på skolen) skal se og behandle egne saker Ansvarlige på skoler skal se og behandle alle saker på egen skole Sentral skal se alle saker på tvers av alle skolene Ingen elever skal kunne registrere egne saker. <ul style="list-style-type: none"> være tilgjengelig til enhver tid. mulig å registrere saker knyttet til feil/mangel, garanti, reparasjon utenfor garanti, forsikring og tyveri. må være person-uavhengig da sykdom og fravær forsinker saksgang skal være i samsvar med gjeldende personvernlovgivning (GDPR). Personopplysninger skal kun behandles i den grad det er nødvendig for saksbehandling. 	<p>Tilbyder bes beskrive tilbudt løsning.</p> <p>Skal dokumenteres med skjermdump for å dokumentere minimumskrav.</p> <p>I tillegg bes leverandør om å beskrive alle tilgjengelige funksjoner for best mulig oppfyllelse av formålet.</p> <p>Tilbyder bes også om å legge ved demobruker for verifisering av krav.</p>
-----	--	--

6 KRAV TIL GJENNOMFØRING AV LEVERANSEN

Besvares i Bilag 1b – Leverandørens besvarelse

Nr.	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
6.1	Leverandøren skal gjennomføre leveransen etter en omforent plan som minimum skal inneholde aktiviteter og ansvarlige, jf. SSA kjøpsavtalens bilag 4. Planen skal også inneholde leveringstidspunkt for den enkelte skole.		Sammen med tilbudet skal det leveres et forslag til en generisk leveranse- og fremdriftsplan som skal beskrive prosess med: tidsfrister og ansvarsfordeling ved inngåelse av kontrakt til levering ut til skolene.
6.2	Utstyret skal leveres til Kundens leveringsadresser jf. vedlagte lokasjonsoversikt i arbeidstiden mellom 8-15.		Tilbyder bes bekrefte kravet.
6.3	Levering skal skje snarest mulig etter kontraktinngåelse, men tidligst 02. januar hvert år. Alt skal leveres fritt levert, DDP Incoterms 2020. Levering skal skje innenfor normal arbeidstid: 0800 – 1600. Leveringstidspunkt (dag, dato og klokkeslett) skal avtales med skole og oppgitt kontaktinformasjon før levering.		Tilbyder bes bekrefte kravet.
6.4	Som minimum skal det leveres en asset-fil i CSV format, med følgende kolonner: <ul style="list-style-type: none">• varenummer• serienummer• Mac Lan• Mac Wifi• Skolenummer (blir oppgitt av oppdragsgiver) Denne skal leveres minimum 3 dager før levering til kundens kontaktperson og til kontaktpersoner ved skolene.		Tilbyder bes bekrefte kravet.
6.5	Oppdragsgiver har rett til å returnere inntil 10 % av mottatte maskiner for kreditt, forutsatt at varene er i ubrutt forpakning. Frist for innmelding av retur fra oppdragsgiver: 01. oktober. Pc' er returneres innen 15. oktober til oppgitt returadresse i Norge. Pris for henting på forespørsel. Oppdragsgiver tar forbehold om å benytte andre leverandører på transport.		Bekreft oppfyllelse av kravet og beskriv rutiner for retur Angi andel varer som kan returneres (i prosent)

7 PROSEDYRER FOR TILDELING AV KONTRAKT

Besvares i Bilag 2 Prosedyrer for tildeling av kontrakt

Nr.	Krav/behovsbeskrivelse	Krav type	Krav til besvarelse/dokumentasjon
	Rutiner for bestilling: Det vil bli etablert en kontrakt basert på SSA-K for bestilling av elev-pc for levering påfølgende år. Det blir gjennomført mini-konkurranse i konkurransegjennomføringsverktøyet.		Tilbyder bes bekrefte kravet.

8 AVTALEVILKÅR FOR KONTRAKTER

Bekreftes i Bilag 3 Avtalevilkår for kontrakter

Nr.	Krav/behovsbeskrivelse	Krav type	Krav til besvarelse/dokumentasjon
	SSA-K Kjøpsavtalen, avtale om kjøp av programvare og utstyr DFØ 2024		Tilbyder bes bekrefte kravet.

9 ADMINISTRATIVE BESTEMMELSER

Besvares i Bilag 4 Administrative bestemmelser

Nr.	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
9.1	Kunden har i normal arbeidstid (0800-1600) behov for et kompetent brukerstøtteapparat for blant annet å besvare spørsmål angående faktura, ordrestatus, oppdatering på levering, reparasjonsstatus og tekniske problemer.	X	Beskriv supportapparatet som er tilgjengelig for avtalen, herunder: <ul style="list-style-type: none">• faste kontaktpersoner på avtalen med dokumentasjon (CV) av medarbeidernes kompetanse og erfaring• hvilke supportkanaler som gjelder for avtalen, ansvarsfordeling og eskaleringspunkter. Navn føres opp i matrise i bilag 4 Administrative bestemmelser.
9.2	Ved brudd på avtalt reparasjonstid har Kunden krav på standardisert kompensasjon.		Tilbyder bes bekrefte kravet.

Nr.	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
	<p>Kompensasjon utløses per innmeldt sak (én PC) ved overskridelse av maksimal reparasjonsfrist.</p> <p>Sanksjonen utgjør kr 200,- per PC per påbegynt arbeidsdag.</p> <p>Dagbot løper fra og med første arbeidsdag etter utløpet av avtalt reparasjonsfrist, og frem til PC er reparert og tilbakelevert til Kunden.</p>		

10 PRIS OG PRISBESTEMMELSER

Besvares i Bilag 5 Pris og prisbestemmelser

Nr.	Krav/behovsbeskrivelse	Krav type	Krav til besvarelse/dokumentasjon
10.1	<p>Tilbudt pris skal være fast fra tilbudsfrist og frem til leveringstidspunktet for den enkelte bestilling, uavhengig av valutakurser, komponentpriser eller øvrige kostnadsendringer.</p> <p>Det vil ikke bli akseptert prisregulering i avtaleperioden utover det som følger av SSA-K.</p> <p>Leverandøren bærer risikoen for prisutvikling i perioden.</p> <p>Leveransen skal skje snarest mulig etter kontraktsinngåelse, tidligst januar for levering for kommende kull på høsten.</p>		Tilbyder bes bekrefte kravet.