

Kravspesifikasjon

Innholdsfortegnelse

1	Administrative og merkanthile løsninger	3
1.1	Implementering	3
1.2	Administrasjon av abonnementer	4
1.3	Bedriftsnettjeneste	8
1.4	Brukerstøtte, opplæring og avtaleoppfølging.....	9
1.5	SLA og statusmøter	11
1.6	Personvern og databehandleravtale.....	13
2	Prising og prismekanismer	13
3	Mobiltelefoni	15
3.1	Dekning	15
3.2	Abonnement	17
3.3	Sperring mot tjenester	19
3.4	Sikkerhet	20
4	Fasttelefoni/IP Telefoni/VoIP	22
5	Tjenester.....	23
6	Opsjoner	24
6.1	Administrasjonstjenester av drift og service (Outsourcing)	24
6.2	Softphone.....	24
6.3	Mobiltelefoner	24
6.4	Utvidet sentralbord, inkludert svargrupper og køer.....	29
7	Rapporter/statistikk	30

Forklaring til kravspesifikasjonen

Kravspesifikasjonen fastslår hvilke krav oppdragsgiver stiller til leveransen og som skal oppfylles i leverandørens endelige tilbud. Manglende oppfyllelse av 1 eller flere av kravene vil kunne medføre avvisning av tilbudet, dersom avviket vurderes som vesentlige av oppdragsgiver, jf. FOA §28-2.

Dersom leverandør blir oppmerksom på mangler i kravspesifikasjonen som er av betydning for valg av leverandør, skal oppdragsgiver gjøres oppmerksom på dette. Likeså gjelder dette dersom leverandør blir oppmerksom på mangler som kan få konsekvenser for den praktiske gjennomføringen av avtalen.

Forklaring til tabell

Kategori A = minimumskrav - Aksept av minimumskravene gjøres i Vedlegg 1 – Tilbudsbrev.

Kategori B = tildelingskriterier som er grunnlag for evaluering. Det kan foreligge B-krav som ikke er grunnlag for evaluering. Dette vil da presiseres i tabellen under kategori-fanen.

Alle krav som er kryssset av i kolonnen «Dokumentasjonskrav» skal dokumentasjon på kravet legges ved besvarelsen eller som eget vedlegg. Dokumentasjonen til A-kravene legges i et eget dokument.

Det er ønskelig at leverandøren leverer en sladdet versjon av besvarelsen på kravspesifikasjonen.

1 Administrative og merkantile løsninger

Dette kapitlet skal beskrive administrative og merkantile løsninger som skal leveres.

1.1 Implementering

1.1.1	Implementeringsplan	Kategori	Dokumentasjons krav
1.1.1.1	Leverandøren skal ha prosjektansvaret for implementering av alle tjenestene som omfattes av avtalen. Tilbudte tjenester skal være implementert senest 3 måneder etter avtaleinngåelse.	A	
1.1.1.2	Leverandøren bes beskrive sin plan for innføringsprosjektet fra avtaleinngåelse til tjenesten er i produksjon. Planen skal leveres som en del av tilbudet og bør som minimum inneholde: 1. Roller og ansvar hos leverandøren og oppdragsgiver. 2. Ressurs- og kompetansebehov hos oppdragsgiver i innføringsprosjektet. 3. Opprettelse av enheter, brukere og tilganger. 4. Konfigureringsplan av tjenesten i samarbeid med oppdragsgiver. 5. Etablering av eksisterende integrasjoner. 6. Plan for statusmøter og framdrift underveis i innføringsprosjektet. 7. Plan for produksjonssetting og hvordan leveransen kan sikres innen 3 måneder etter avtaleinngåelse. 8. Kommunikasjonsplan for informasjon til berørte parter ved bytte av avtaleleverandør. 9. Beskrivelse av største risikofaktorer knyttet til innføring av tjenesten, med forslag til hvordan disse håndteres. Eventuelle forbehold skal redegjøres for. Oppdragsgiver vil i evalueringen legge vekt på: • Hvor godt planen beskriver en kvalitativ og realistisk gjennomføring av leveransen. • Tydelighet i roller, ansvar og ressursbehov. • Risikovurdering og foreslåtte tiltak for å redusere risiko. • Kommunikasjon og informasjonsflyt mot oppdragsgiver og brukere. • At planen viser hvordan leverandøren sikrer at implementeringen av tilbudte løsninger er gjennomført innen avtalt tidsramme (maks 3 måneder).	B	X
SVAR			
1.1.1.3	Leverandøren skal importere brukere og abonnement inn i et nytt abonnent- og merkantilt system fra eksisterende system. Uttrekk fra eksisterende leverandør kan være basert på eksempelvis csv-fil.	A	
1.1.1.4	Leverandøren har ansvar for og skal kostnadsfritt utlevere SIM-kort under implementering av avtalen, direkte til bruker av abonnementet. Detaljer for utlevering og hvordan simkortene aktiveres skal avtales med Oppdragsgiver.	A	
1.1.1.5	Leverandøren skal kartlegge oppdragsgiverens tekniske løsning og oppdragsgiverens totale portefølje av abonnement med tilknyttede tjenester innenfor ip-trunk og mobiltelefoni, som skal overføres og implementeres i ny avtale.	A	

1.1.1.6	Universell utforming Forskrift om universell utforming av IKT-løsninger skal følges. Gjeldende regelverk og krav Tilsynet for universell utforming av ikt (uutilsynet.no)	A	
1.1.1.7	Krav til implementering – Telefonitjeneste Leverandøren skal utarbeide en utrullingsplan med informasjonspakke til ansatte, som minimum skal inneholde: • En oversikt over hva den nye avtalen innebærer for den enkelte bruker. • Brukerveiledninger for nye tjenester, applikasjoner og funksjoner. • Ofte stilte spørsmål (FAQ) med praktiske svar. • Informasjon om personvern og datasikkerhet. • Kontaktinformasjon til support og brukerstøtte. Informasjonspakken skal være tilgjengelig både digitalt og i utskriftsvennlig format, og være tilpasset ulike brukergrupper. Oppdragsgiver skal verifisere og godkjenne informasjonspakken før utrulling.	A	
1.1.2	Oppdragsgiverens infrastruktur	Kategori	Dokumentasjons krav
1.1.2.1	Kommunikasjonstjenestene som tilbys, skal kunne leveres og fungere sammen med tekniske infrastruktur som Oppdragsgiver benytter i dag. Oppdragsgiveren skal ikke påføres utgifter med bytting eller oppgradering av egen infrastruktur for å støtte tilbudte løsning.	A	
1.1.2.2	Utskiftning av 2G-nettverk Oppdragsgiver gjør oppmerksom på at enkelte enheter i eksisterende utstyrspark fortsatt benytter 2G-nettverk for kommunikasjon. Det planlegges en gradvis utfasing av slikt utstyr, i tråd med oppdragsgivernes interne tidsplaner og prioriteringer. Leverandøren skal ta høyde for at slikt utstyr ikke skal kreve utskifting ved kontraktsinngåelse. Hvis valgt leverandør ikke har 2G-nettverk, skal Oppdragsgiver være fri til å velge en annen leverandør som kan levere 2G i området i overgangsperioden. Oppdragsgiver presiserer at dette bare gjelder eksisterende utstyr som krever 2g-nett.	A	

1.2 Administrasjon av abonnementer

1.2.1	Administrasjon av abonnementer	Kategori	Dokumentasjons krav
1.2.1.1	Leverandøren skal levere webbasert løsning for administrasjon av produktene i avtalen.	A	
1.2.1.2	Leverandøren bes beskrive sin løsning for webbasert(e) portal(er) for administrasjon av abonnementer og tilknyttede tjenester. Beskrivelsen bør dekke følgende:	B	

	1. Funksjonalitet for administrasjon av abonnementer og tjenester, inkludert: a. Opprette, endre og si opp abonnement. b. Flytte eierskap til/fra oppdragsgiver. c. Aktivere SIM-kort (fysisk og eSIM) og håndtere PUK-koder. d. Endre datapakker, tilleggsfunksjoner (f.eks. sperring for utland), og knytte tjenester til abonnement. e. Tilordne fakturasplitting. 2. Kontostruktur og organisering, inkludert: a. Administrasjon av fakturakonti og flytting av abonnementer mellom conti. b. Strukturering av abonnementer gruppevis. c. Opprette brukerpolicyer/profiler. d. Kontorapporter. 3. Rapportering og historikk: a. Forbruksrapporter, fakturahistorikk og ordrehistorikk. 4. Administrasjon av IoT-abonnement, inkludert mulighet for felles datapool. 5. Tilleggsfunksjoner: a. Eventuelle tilleggsfunksjoner, som f.eks. mulighet for automatisk oppsett av APN fra administrasjonssystem og mulighet for å se IP-adresse på enheter. 6. Tilgangsstyring: a. Opprettelse av underadministratorer. b. Flere nivåer av tilgang (lese/skrive, avgrenset område). c. Begrenset tilgang for enheter/avdelinger. d. Søkefunksjon på kontoreferanse, kundennummer, fakturareferanse, bruker, telefonnummer eller SIM-kortnummer. 7. Selvbetjening for ansatte: a. Beskriv hvordan ansatte kan administrere egne abonnementer via selvbetjeningsløsning. Oppdragsgiver vil i evalueringen legge vekt på: • Brukervennlighet og intuitivt grensesnitt. • Omfang og kvalitet på funksjonalitet. • Tilgangsstyring og sikkerhet. • Mulighet for selvbetjening og fleksibilitet. • Dokumentasjon av at funksjonaliteten finnes. Besvarelsen skal være på totalt fem A4-sider, skriftstørrelse 11, skrifttype Aptos (brødtekst), 1,15 i linjeavstand, vanlige marger. Besvarelse som overstiger de fem første A4-sidene vil bli sett bort ifra og vil ikke inngå i vurderingen. Visualisering/illustrasjoner kommer i tillegg til de fem A4 sidene og settes på maks 5 A4-sider.		
SVAR			

1.2.2	Integrasjoner	Kategori	Dokumentasjons krav
1.2.2.1	Oppdragsgiveren har behov for ulike former for integrasjoner. Beskriv tilgjengelig integrasjonsmuligheter mot hvert enkelt system og løsninger som benyttes for administrasjon av løsningen og hvilke datatyper som kan hentes ut og skrives inn (administrasjonsportal, nettbutikk og sentralbord ev. med flere). Følgende funksjoner og muligheter for integrasjoner vil bli vektlagt: 1. Uthenting av data for bruk til analyser, kostnadsfordeling, trender og endringsbehov 2. Løsning for digitale og integrerte prosesser mellom oppdragsgiver og leverandør (eksempelvis abonnement, fakturering, sentralbord og nettbutikk) Tilbyder bes også beskrive muligheter for synkronisering mot kundens katalogtjeneste, f.eks. Microsoft Entra ID. Beskrivelsen bør inneholde henting av korrekt navn, ansattnummer, organisasjonsplassering og om den eventuelt oppdateres dynamisk. Eksempel på Integrasjoner som benyttes i administrasjon/automatisering (pris oppgis på rad 5 i prisskjema) • Bestilling av portering av nyansatt med brukerinformasjon, start dato, kost informasjon, organisasjons tilhørighet. • Oppdatering av kost informasjon, endring av abonnement. • Hente all informasjon relatert til kjøp av mobiltelefon. • Melde inn og ut mobiltelefon fra Mobile Device Management (MDM) som Samsung Knox, Apple Device Enrollment Program (DEP) og Android Zero-touch. • Oppdatere lønnstrekk profil til ansatte på hva som ikke dekkes av arbeidsgiver i abonnementet. • Bestille utportering når ansatte har sluttdato. • Oppsigelse av abonnement. Leverandøren bes også beskrive hvordan de kan bistå med implementering og oppsett av integrasjoner, samt synliggjøre eventuelle kostnader knyttet til slik bistand. Timepris for konsulentbistand på integrasjon skal oppgis på rad 7 i prisskjema. Omfang (data) og antall mulige integrasjoner blir vektlagt, samt integrasjoner med REST-API. Alle integrasjoner skal dokumenteres slik at utvikler kan sette opp dokumentasjonen.	B	X
SVAR			
1.2.2.2	Integrasjonsmulighetene som leveres skal dokumenteres og vedlikeholdes.	A	

1.2.3	Fakturasplitting mellom jobb og privat for bruk av mobil	Kategori	Dokumentasjons krav
1.2.3.1	Tilbyder skal levere en kostnadsfri tjeneste som gjør det mulig å skille mellom kostnader ved mobilbruk som arbeidsgiver skal dekke, og kostnader som arbeidstaker selv skal betale. - Det skal være mulig å definere ulike regelsett (profiler) som fordeler kostnadene. Disse regelsettene skal kunne knyttes til det enkelte abonnement eller den enkelte bruker (grupper). - Brukeren skal ha tilgang til en rapport som viser eget forbruk og hvordan kostnadene er fordelt mellom oppdragsgiver og bruker. Løsningen skal kunne generere et datagrunnlag som støtter oppdragsgiver i forbindelse med eventuell innberetning til skattemyndighetene, uten at leverandøren har ansvar for selve innberetningen. Oppdragsgiver skal ha mulighet til å velge mellom en løsning der leverandøren sender trekkfil til lønssystemet, eller en løsning der brukeren selv betaler privat bruk direkte til leverandøren. Løsningen skal støtte at oppdragsgiver kan sette en frist for oversending av trekkfil til lønssystemet, senest den 7. hver mnd (forbehold om eventuelle hellig/rød-dager). Leverandøren skal beskrive hvilke løsninger de tilbyr i dag. Oppdragsgiver presiserer at omfanget er estimert til å gjelde de abonnementer som er oppført som Personlig tjenesteabonnement i prisskjema.	A	X
SVAR			
1.2.4	Selvbetjeningsløsning bruker	Kategori	Dokumentasjons krav
1.2.4.1	Brukerne av abonnementet skal ha tilgang til en selvbetjeningsløsning (web eller mobilapp) på norsk språk, som gir mulighet til å administrere egne tjenester. Løsningen skal som minimum støtte: • Bestilling av økt datapakke • Bestilling av ekstra tale- eller/og datakort • Aktivisering/deaktivisering av Telefonsvarer • Bestilling av tilgjengelige tilleggstjenester Rabattavtaler for ulike tjenester (for eksempel fri streaming og utlandssamtaler)	A	X
SVAR			

1.3 Bedriftsnettjeneste

1.3.1	Bedriftsnettjeneste	Kategori	Dokumentasjonskrav
1.3.1.1	Leverandøren skal levere en bedriftsnettjeneste som inkluderer en grunnleggende sentralbordløsning. Tjenesten skal som et minimum tilby følgende funksjonalitet: • Bedriftsnettkatalog med visning av status (tilgjengelighet). • Tjenesten skal kunne integreres med virksomhetens kalenderløsning. • Tjenesten skal gi funksjonalitet for visning av innkommende anrop, herunder nummerpresentasjon og oppslag (se hvem som ringer). • Løsningen skal inneholde samtalelogg med historikk. • Administrering av hovednummer nummer og nummerserier. En grunnleggende sentralbordløsning skal som minimum tilby følgende funksjonalitet: • En telefoniløsning som håndterer virksomhetens hovednummer. • Sikrer mottak. • Kø og viderekobling av innkommende samtaler til riktig mottaker. • Funksjonalitet for åpningstid. • Talemelding. • Enkle tastevalg. • Bedriftskatalog med tilgjengelighetsstatus og samtalelogging.	A	
1.3.1.2	Tilbyder bes beskrive sin bedriftsnettjeneste og de tjenester som leveres i løsningen. Oppdragsgiver vil legge vekt på hvilken funksjonalitet som ligger i løsningen. Det skal presiseres eventuelle kostnader i løsningen. Pris oppgis i prisskjema. Oppdragsgiver vil legge vekt på dersom den tilbudte løsningen inneholder gode løsninger for: • Mulighet for å sette over samtaler. • Mulighet for tidsstyrt meny og velkomsthilsen. • Mulighet for svargrupper. • Mulighet for avansert viderekobling (ringelister). • Mulighet for å aktivere og deaktivere parallellringing mot fastnummer. • Bedriftsnettjeneste inkluderer integrert kø og sentralbord. • Integrasjoner mot samhandlingsløsninger. • App for søk i bedriftsnettkatalog og opplysningstjenester. • Mulighet for fraværsmarkering.	B	X

SVAR			
1.3.2	Geourouting av telefonnummer	Kategori	Dokumentasjonskrav
1.3.2.1	Leverandøren skal levere en Geourting-tjeneste. Fellesnummer skal rutes ut fra hvor innringer befinner seg, som f.eks.: 800 xx xxx rutes til nærmeste tannlegekontor som har vakt på primært helg og helligdager. Tjenesten må være enkel å konfigurere og administreres. Mulighet for å støtte ulike språk, Norsk, Samisk, Engelsk. Tjenesten prises i prisskjema.	A	X
SVAR			

1.4 Brukerstøtte, opplæring og avtaleoppfølging

1.4.1	Brukerstøtte	Kategori	Dokumentasjonskrav
1.4.1.1	Tilgjengelighet ved kritiske hendelser Leverandøren skal kunne levere brukerstøtte via chat, telefon eller e-post til brukere av abonnement 24/7/365 ved kritiske hendelser (f.eks. SLA-brudd, sperring av abonnementer). Ved bortfall skal oppdragsgiver og avtaleparter bli informert om hendelsen og få informasjon om feilretting. Personell på brukerstøtten skal kunne kommunisere på norsk.	A	X
1.4.1.2	Tilgjengelighet i normal arbeidstid Leverandøren skal yte brukerstøtte innenfor 08.00-16.00 i virkedager på alle leverte tjenester, inkludert: • Merkantile og administrative løsninger • Fakturaspørsmål • Opsjoner i avtalen Personell på brukerstøtten skal kunne kommunisere på norsk.	A	
1.4.1.3	Kundeservice • Tilbyder skal levere kostnadsfri brukerstøtte på avtalens tjenester, pr. telefon og e-post. • Det skal ikke påløpe kostnader for kontakt med brukerstøtte når det ringes med abonnement fra avtaleleverandøren. • Kundeservice skal ha god kjennskap og tilgang til avtalens tjenester. • Leverandøren skal ha godt innarbeidede rutiner for erstatning av SIM-kort og håndtering ved tap av telefoner. • SLA svartider (4 timer) maksimal svartid fra en fysisk person ved skriftlige henvendelser. Nye tjenester som ikke er omtalt i konkurransegrunnlaget skal kun gjøres tilgjengelig etter skriftlig godkjenning fra oppdragsgiver	A	
1.4.1.4	Kvalitet på kundeservice	B	X

	Leverandøren bes beskrive hvordan kundeservice er organisert og hvordan den dekker oppdragsgivers behov. Beskrivelsen bør som minimum omfatte: • Tilgjengelighet utover minimumskrav (f.eks. utvidet åpningstid, chat-løsning og proaktiv oppfølging). • Responstid, svartid og rutiner for statusoppdateringer ved feilretting. • Eventuelle tilleggstjenester som gir merverdi (f.eks. Proaktiv varslings ved bortfall, dedikert kontaktpunkt for kritiske hendelser). Oppdragsgiver vil i evalueringen vektlegge: • Tilgjengelighet (åpningstider og kanaler). • Responstid og rutiner ved statusoppdateringer. • Merverdi gjennom ekstra tjenester og proaktivitet. Leverandøren bes levere en beskrivelse m/dokumentasjon med konkrete eksempler på løsninger, rutiner og organisering. Det er ønskelig at beskrivelsen inkluderer statistikk eller måleparametere for svartid og kundetilfredshet.		
SVAR			
1.4.1.5	Avtaleoppfølging: Leverandøren skal utpeke faste kontaktpersoner som er ansvarlig for oppfølging av avtalen mot avtaleeiere. Oppdraget skal utføres av personell med tilstrekkelig kompetanse og erfaring til å gjennomføre de oppgavene som naturlig ligger inn under de kravene som er satt i konkurransen. Kontaktpersonene skal ha detaljkunnskap om avtalen og nødvendig geografisk kjennskap til avtaleområdene, slik at de kan forstå og følge opp lokale behov og forhold som påvirker leveransen. Kontaktpersonene skal være tilgjengelig via telefon og e-post i normal arbeidstid (08:00–16:00). Responstid på henvendelser skal være senest neste arbeidsdag. Tilbyder skal beskrive hvordan de skal løse dette.	A	X
SVAR			
1.4.1.6	Leverandøren skal yte vederlagsfri bistand i forbindelse med avslutning av eksisterende avtale, med dokumentasjon av eksisterende løsninger, køer, abonnementsbase, faktura m.m. Dokumentasjon skal være tilgjengelig for oppdragsgivere minst 6 måneder før utløpet av avtalen.	A	
1.4.2	Opplæring for Administrator og merkantilt personer	Kategori	Dokumentasjons krav
1.4.2.1	Leverandøren skal kostnadsfritt tilby opplæring med tilhørende dokumentasjon til Oppdragsgiverens kontaktpersoner og administratorer med nøkkelfunksjoner, samt operatører av sentralbord. Opplæringen skal tilbys etter behov (før tjenesten og funksjonene tas i bruk)	A	

	Opplæringen skal dekke nøkkelfunksjoner i løsningen og gi deltakerne tilstrekkelig kompetanse til å utføre sine oppgaver All opplæring og kursmateriell skal være på norsk. Undervisningsformen kan enten være: • Webinar (fjernundervisning) • E-lærings-leksjoner: Deltakeren skal få en bekreftelse på gjennomført kurs og kursene skal evalueres. Oppdragsgiveren skal få statistikk over deltakelse.		
1.4.3	Implementering av ny teknologi og tjenester	Kategori	Dokumentasjons krav
1.4.3.1	Leverandøren skal vederlagsfritt i avtaleperioden bidra med informasjon, orientering, implementering og operasjonalisering av ny teknologi, tjenester og løsninger som normalt vil dekkes av denne avtalen.	A	
1.4.4	Optimalisering av portefølje	Kategori	Dokumentasjons krav
1.4.4.1	Leverandøren skal kostnadsfritt gi råd og anbefalinger til Oppdragsgiveren når det gjelder alle tjenester som inngår i avtalen. Leverandøren skal kunne tilby og gjennomføre inntil 2 webinarer i året vederlagsfritt, med aktuelle tema innenfor telekommunikasjon og bruk av tjenester levert gjennom avtalen.	A	

1.5 SLA og statusmøter

1.5.1	Service Level Agreement (SLA)	Kategori	Dokumentasjons krav
1.5.1.1	Leverandøren skal utarbeide og levere en overordnet SLA som gjelder for alle tjenester i avtalen. Denne skal minimum inneholde følgende: 1. Krav til oppetid og tilgjengelighet for minimum mobilnett, mobildekning, IP-nett, bedriftsnettjeneste og sentralbord. • Garantert minimum oppetid for tjenestene. • Beskrivelse av metode for måling og rapportering. 2. Varslingsrutiner • Rutiner for proaktiv varsling ved driftsavvik, kritiske hendelser og SLA-brudd • Angivelse av kommunikasjonskanaler og tidsfrister for varsling 3. Feilrettingstid, feilrettingsrutiner og feilmeldingsrutiner. • Maksimal feilrettingstid for ulike alvorlighetsgrader (kritisk, høy og normal) • Beskrivelse av eskalerings- og feilmeldingsrutiner og kontaktpunkter.	A	

	4. Kompensasjon • Tydelig definert kompensasjonsmodell ved SLA-brudd (f.eks. prosentvis reduksjon i månedspris). Leverandøren skal gjennomføre målinger og rapportere til oppdragsgiver minimum kvartalsvis.		
1.5.1.2	Oppdragsgiver vil evaluere SLA utarbeidet i punkt 1.5.1.1 og vektlegge gunstigste SLA for følgende: • Oppetid og tilgjengelighet • Varslingsrutiner • Feilrettingstid, feilrettingsrutiner og feilmeldingsrutiner. • Kompensasjon	B	X
SVAR			
1.5.2	Statusmøter	Kategori	Dokumentasjons krav
1.5.2.1	Statusmøter deles inn i to hovedkategorier: 1. Forvaltning og strategi • Fokus på det overordnede samarbeidet, utvikling og strategiske valg. • Overordnet status på avtalen, inkludert SLA-brudd og statistikk • Innovasjon og utvikling ○ Nye teletjenester • Strategiske muligheter og valg • Optimalisering av avtalen • mm 2. Drift • Fokus på den operative leveransen og løpende forbedringer • SLA-rapportering, gjennomgang av brudd og eventuell kompensasjon • Optimalisering av tjenesteuttak • mm Forvaltnings- og strategimøter skal avholdes minimum én gang per år. Driftsmøter skal avholdes minimum fire ganger per år, og kan gjennomføres månedlig ved behov, f.eks. ved driftsstans eller kritiske hendelser. Oppdragsgiver og leverandør avtaler selv møtenes hyppighet utover minimumskravene. Statusmøtene skal være kostnadsfritt for oppdragsgiver. Leverandøren har ansvar for å initiere møtene, med mindre annet er avtalt.	A	

1.6 Personvern og databehandleravtale

1.6.1	Personvern og databehandleravtale	Kategori	Dokumentasjons krav
1.6.1.1	Leverandøren skal inngå databehandleravtale i samsvar med GDPR for tjenester som innebærer behandling av personopplysninger på vegne av Oppdragsgiver (f.eks. skytjenester). Se vedlagt utkast på databehandleravtale. Databehandleravtalen skal være basert på gjeldende lovkrav og følge en standard mal godkjent av Oppdragsgiver. Avtalen skal være på plass før tjenesten tas i bruk. Leverandøren skal inngå separate databehandleravtaler for alle virksomheter under rammeavtalen.	A	
1.6.1.2	Leverandøren skal dokumentere hvordan kravene i personvernforordningen (GDPR) ivaretas for tjenester som omfattes av avtalen. Dokumentasjonen skal som minimum omfatte: • Rutiner for behandling av personopplysninger • Beskrivelse av tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak • Databehandleravtale for tjenester som innebærer behandling av persondata Leverandøren skal bekrefte at disse kravene er oppfylt og legge ved relevant dokumentasjon.	A	X
SVAR			
1.6.1.3	Personopplysninger skal kun lagres og behandles innenfor EU/EØS eller i land som har et beskyttelsesnivå godkjent av EU-kommisjonen. Overføring til tredjeland skal kun skje dersom det foreligger gyldig overføringsgrunnlag i henhold til GDPR (f.eks. standard kontraktsklausuler) og skriftlig avtale med Oppdragsgiver.	A	

2 Prising og prismekanismer

2.1	Pris og prismekanismer - tjenester	Kategori	Dokumentasjons krav
2.1.1	Alle priser skal oppgis i NOK eks. mva. og inkludere alle kostnader knyttet til leveranse (f.eks. faktureringskostnader, gebyrer, toll, skatter og lignende). Prisene skal oppgis SSA-R – Bilag 5 – Vedlegg 1 – Prisskjema. Leverandør skal levere komplett prisskjema. Endringer i skjemaet struktur, samt taktisk prising er ikke tillatt og kan medføre avvisning.	A	
2.1.2	Det skal ikke påløpe kostnad for å sette over eller ringe til oppdragsgivers egne numre (fast- og mobilnumre).	A	
2.1.3	Det skal ikke påløpe engangsavgifter eller annen avgift: • Ved endring, oppsigelse eller overføring av eksisterende abonnement til annen eier • Opprettelse av nye abonnement. • Ved endring som innebærer tilknytning av flere eller færre tjenester til eksisterende mobilabonnement. • I forbindelse med portering av Oppdragsgiverens abonnement til ny leverandør og/eller nye abonnementsløsninger iht. ny avtale.	A	

2.1.4	Det skal ikke leveres bindingstid på mobiltelefonabonnement i forbindelse med kjøp av nye terminaler.	A	
2.1.5	Eventuelle prisendringer kan kun skje ved indeksregulering eller ved bestilling av nye tjenester eller funksjoner som Oppdragsgiver aktivt velger. Prisene skal være uavhengig av den teknologien leverandøren benytter. Eksempelvis skal abonnementsprisen ikke økes når det tilbys ny teknologi.	A	
2.1.6	Leverandøren skal oppgi alle merkantile og administrative implementeringskostnader i prisskjema. Kostnadene skal spesifiseres som engangsbeløp og omfatte følgende elementer: - Etablering av avtalen - Konfigurasjon og oppsett av administrative løsninger Leverandøren skal dokumentere hva som inngår i kostnaden. Eventuelle tilleggstjenester utover dette avtales særskilt.	A	X
2.1.7	Fakturering skal skje i elektronisk handelsformat (EHF).	A	
2.1.8	Leverandøren skal oppgi et prosentpåslag på de produkt som inngår i kontrakten, men som ikke er i prisskjema, eksempelvis produktportefølje eller nye produkter/tjeneste. Prosentpåslag skal være på leverandørens innkjøpspris. For produkter og tjenester som omfattes av kontrakten, men som ikke er spesifisert i prisskjemaet, skal leverandøren benytte et prosentpåslag på netto innkjøpspris som grunnlag for prissetting. Leverandøren skal i tilbudet oppgi: • Prosentpåslag som vil benyttes for slik prising • Eventuelle kategorier eller prismodeller dersom dette er relevant Det er ikke krav om at alle priser for slike produkter og tjenester oppgis i tilbudsfasen. Ved behov i avtaleperioden skal leverandøren: • Utarbeide pristilbud på forespurte produkter og tjenester • Basere prisene på oppgitt påslag og samme prinsipper som prisskjemaet i konkurransen Oppdragsgiver skal kunne be om dokumentasjon av prisgrunnlaget. Leverandøren skal kunne dokumentere innkjøpspris og påslag på forespørsel, slik at prisene er etterprøvbare.	A	X
2.1.9	Ved prolongering av avtalen kan partene forhandle om prisregulering for ny teknologi, produkter eller løsninger som naturlig omfattes av avtalen. Prisjustering skal baseres på dokumenterte merkostnader eller markedspriser og være i samsvar med kontraktens reguleringsmekanismer (f.eks. indeksregulering). Vesentlige endringer som endrer avtalens karakter, skal ikke gjennomføres uten ny konkurranse.	A	
2.2	Pris og prismekanismer – Produkter og tjenester mobiltelefoner m/tilbehør	Kategori	Dokumentasjons krav
2.2.1	Pris for kjøp av telefoner og tilbehør gjelder salgspris = Netto innkjøpspris + påslag. Alle priser skal oppgis i NOK eks. mva.	A	
2.2.2	Prisendringer vedr. kjøp av mobiltelefoner m/tilbehør er ikke faste første avtaleår. Dersom leverandøren tilbyr markedet kampanjepriser	A	

	under kontraktspris, skal Oppdragsgiver automatisk gis tilsvarende pris for de varer som omfattes av avtalen.		
2.2.3	For kjøp av tjenester vedr. mobiltelefoner (reparasjon, service og påsett av beskyttelsesglass) skal fast stk/service-pris oppgis. Prisene kan reguleres årlig iht. SSB KPI	A	
2.2.4	Oppdragsgiver skal ha innsynsrett i leverandørens kalkyler og regnskaper/innkjøpsfaktura og marginer for å kontrollere at avtalepriser og betingelser overholdes. Leverandøren forplikter seg til, som et ledd i kontrollen, å oversende sin innkjøpsfaktura på den leveransen som oppdragsgiver til enhver tid ønsker å kontrollere.	A	
2.2.5	Kjøp av tilbehør: Påslag oppgis pr. kategori for tilbehør (Android, iOS, annet). Påslaget gjelder alle modeller med samme operativsystem, også nye modeller i avtaleperioden.	A	
2.2.6	Reparasjoner utenfor garanti skal inkludere deler, arbeid og frakt. Prisen skal være forholdsmessig iht. skadens omfang. Reparasjon og service, samt «tjenester ved samtidig levering av smarttelefon» i prisskjema, prises ekskl. materiell. Materialkostnader følger samme oppsett som priskalkyle på tilbehør.	A	
2.3	Levende avtale	Kategori	Dokumentasjons krav
2.3.1	Kommer det nye produkter/tjenester i avtaleperioden og leverandøren tilbyr dette i markedet, skal leverandøren informere oppdragsgiver om dette. Tjenesten/produktet skal da kunne inkludere dette i kontrakten.	A	

3 Mobiltelefoni

Dette kapitlet omhandler dekning, abonnement, sikkerhet og tjenester.

3.1 Dekning

Oppdragsgiver ønsker best mulig mobilnettdekning for tale og data i det geografiske området omfattet av avtalen, fordi vi både har ansatte og behov for å utføre tjenester eller ha operativ aktivitet som krever tale- eller datatilgang. Dette omfatter både områder der folk bor og oppholder seg, samt større arealer hvor tjenester leveres, som f.eks. billettautomater, fjernovervåkning, veivedlikehold, veibygging, arkeologiske undersøkelser, utgravinger, kartlegging, helse-teknologi og prosjektkontorer. God mobildekning for helseteknologi er særlig viktig for kommunene som omfattes av avtalen, også i grisevredte strøk, da dette er avgjørende både for daglig tjenesteleveranse og for sikker og robust kommunikasjon i beredskaps- og krisesituasjoner. Oppdragsgiver vil benytte standardiserte forutsetninger og estimerer ved beregning av dekning. Disse er ikke ment å representere et eksakt bilde av faktisk dekning, men skal sikre en ensartet, sammenlignbar og etterprøvbart evaluering av tilbudene og de ulike operatørene.

Manglende dekning gir ekstra ulempe og kostnader for kunde. Leverandør kan forplikte seg til å øke og forbedre dekning innenfor 24 måneder etter kontraktsignering.

3.1.1	Krav dekning og kvalitet	Kategori	Dokumentasjons krav
3.1.1.1 Dekning	Leverandøren bes oppgi prosentvis geografisk utendørs dekning og skal fylle ut informasjon for alle kommunene. For å sikre likebehandling, sammenlignbarhet og etterprøvbart skal all beregning av geografisk mobildekning utføres i samsvar med	B	X

	Nasjonal kommunikasjonsmyndighets dokument «Dekningsterskel for mobilkommunikasjon, versjon 2.0 (1. august 2024). Unntak fra dette gjelder dekningsterskel, som i denne anskaffelsen skal være minimum -100dBm for tale og data på 4G, 4G+ eller 5G. Tilbyder bes oppgi dekningsprosent i SSA-R – Bilag 1 – Vedlegg 4 – Mobildekning 2026 FKN.		
3.1.1.2 Utbygging ved dårlig dekning	Tilbyder bes beskrive hvilke konkrete tiltak som kan iverksettes for å forbedre mobildekningen i Oppdragsgivers geografiske områder hvor dekningen i dag er mangelfull eller utilstrekkelig. Beskrivelsen skal minimum omfatte: - Rutiner og løsninger for mottak av behov til evaluering og gjennomføring av tiltak Kortsiktige tiltak: Tiltak som kan planlegges og gjennomføres innen 12 måneder Langsiktige tiltak: Tiltak som kan planlegges og gjennomføres innen 24 måneder For hvert tiltak skal det fremgå: - Grad av konkretisering og forpliktelse - Beskrivelse av gjennomføringsprosess - Forutsetninger og betingelser for gjennomføring, inkludert økonomiske forhold - Klargjøring av hva som ligger innenfor tilbyders kontroll og ansvar - Eventuelle avhengigheter til tredjeparter Oppdragsgiver vil i evalueringen legge særlig vekt på hvor konkrete, realistiske og forpliktende de foreslåtte tiltakene er.	B	X
SVAR			
3.1.2	Geografisk utfordringer	Kategori	Dokumentasjons krav
3.1.2.1	Oppdragsgiver skal kunne benytte en annen leverandør når det ikke er dekning i det området simkortet er tilknyttet, eller skal benyttes i. Området er ikke avgrenset av antall kvadratmeter eller kommunegrenser. Når avtaleleverandør ikke har dekning der brukeren oppholder seg mest og andre leverandører har det, så kan en annen leverandør benyttes. Når tilstrekkelig dekning i området er etablert, byttes det tilbake til avtaleleverandør.	A	
3.1.3	Utfordringer i bygninger	Kategori	Dokumentasjons krav
3.1.3.1	Dekningsutbygging i bygg (innendørsdekning) Leverandøren skal kunne tilby bistand til Oppdragsgiver ved behov for innendørsdekning i forbindelse med nybygg, rehabilitering eller manglende dekning i eksisterende bygg. Bistanden skal kunne omfatte kartlegging, rådgivning og prosjektering, samt tilbud om leveranse av løsninger.	A	

	Eventuelle kostnader for prosjektering og leveranse avtales særskilt.		
--	---	--	--

3.2 Abonnement

3.2.1	Tale- og dataabonnement	Kategori	Dokumentasjons krav
3.2.1.1	Det er behov for ulike abonnement til ulike behov: Alle abonnement må ha nødvendig tilknytning til bedriftsnettjeneste. Alle abonnement må kunne knyttes opp mot løsning for fordeling av kostnader mellom arbeidsgiver og privat bruker. Taleabonnement Oppdragsgiver skal kunne velge abonnement som dekker standard bruk med fri tale, SMS, MMS og avtalt datamengde, samt abonnement hovedsakelig for bruk som svartelefon/ tjenestetelefon/ reservetelefon. 1) Svartelefon for hovedsakelig inngående samtaler (ikke knyttet til en fast person). Eks: vaktson, behandlingsrom, tjenestebiler og tjenesteroller som i hovedsak skal være tilgjengelig. a) Kostnadsfritt abonnement med fakturering for trafikk. Ved behov for mye utgående trafikk brukes "Standard"-abonnement, uten personlig tilknytning. b) Mulighet for minst et ekstra SIM-kort/tilknytning for minst en telefon. c) Avtalt mengde data uten hastighetsreduksjon. d) Må kunne ha mulighet for å sperre for innholdstjenester, kjøp av tjenester, utlandssamtaler og internett. e) Løsningen skal ikke gi ekstra kostnader for løpende overforbruk når en datapakke er brukt opp. 2) Personlig tjenesteabonnement skal kunne dekke behov for privat/jobb, men også kun benyttes som ren jobbtelefon. a) Inkludert kostnadsfri bruk av tale, SMS, MMS i EU/EØS, Sveits og Storbritannia. b) Avtalt mengde data (datapakke) uten hastighetsreduksjon, eller ubegrenset data uten hastighetsreduksjon i EU/EØS, Sveits og Storbritannia (roam like home) c) Mulighet for minst fem SIM-kort/e-SIM til hvert abonnement. d) Må kunne ha mulighet for å sperre for innholdstjenester, kjøp av tjenester, utenlandssamtale, reservasjon mot opplysningstjenester, ulike beløpsgrenser for utlandsbruk eller all utlandsbruk. e) Løsningen skal ikke gi ekstra kostnader for løpende overforbruk når en datapakke er brukt opp. Mobilt bredbånd, M2M og IOT abonnement Leverandøren skal tilby oppdragsgiver abonnement for bruk til kun datatrafikk. Abonnementene skal ha denne funksjonaliteten:	A	X

	a) Avtalt mengde data m/avtalt hastighet (se prisskjema). 1) Trappetrinn modell med data forbruk 0 – 1000 GB 2) Mulighet til å kunne velge «Sekkepris» som dekker flere abonnement. b) Abonnementet skal kunne brukes i Sveits, Storbritannia og EU/EØS (roam like home). c) Abonnementet skal som utgangspunkt ikke gi ekstra kostnader for overforbruk når en datapakke er brukt opp. Brukeren av abonnementet skal motta en tydelig varsling i god tid før datapakken er fullstendig brukt opp. Etter at pakken er oppbrukt, skal datatjenesten enten stoppe, eller hastigheten skal reduseres vesentlig (strupes) inntil ny datapakke er kjøpt eller en ny periode starter, uten at dette medfører ekstra kostnader for brukeren. d) Må kunne ha mulighet for å sperre for innholdstjenester, kjøp av tjenester, utenlandssamtale, reservasjon mot opplysningstjenester, ulike beløpsgrenser for utlandsbruk eller all utlandsbruk. e) Må ha en løsning for å administrere, styre og feilsøke disse abonnementene.		
3.2.1.2	Ubrukt data fra mobilabonnement med fast datapakke skal automatisk bli overført til neste måned.	A	
3.2.1.3	Se krav 3.2.1.1 – «Taleabonnement» punkt Mobilt bredbånd, M2M og IOT abonnement punkt c. Leverandøren skal beskrive en eller flere alternative løsninger som håndterer dataforbruk når datapakken er brukt opp. Oppdragsgiver står fritt til å velge hvilken foreslått løsninger som skal implementeres. Oppdragsgiver vil legge vekt på om løsningen gir lite administrasjon for oppdragsgiver, gunstigst løsning for bruker av abonnementet i evalueringen og lavest kostnad.	B	X
SVAR			
3.2.1.4	Det må ikke forekomme noen form for bindingstid på abonnementene og tjenester som leveres i avtalen. Eksempelvis skal det ikke påløpe kostnader når abonnement tas ut av avtalen, hverken for oppdragsgiver eller bruker. Dersom en ansatt slutter og eventuelt flyttes over til standard abonnement, skal denne være uten binding og tilknytningskostnader.	A	
3.2.1.5	Overdragelse Oppdragsgiver skal vederlagsfritt kunne si opp nummerserier eller enkeltnummer, og overdra abonnement til ny eier. Ved oppsigelse må oppdragsgiver kunne beholde reservasjon til telefonnummeret i minimum 6 måneder. På forespørsel skal perioden utvides.	A	
3.2.1.6	Roamingkostnader Leverandøren skal begrense risikoen for roamingkostnader ved å sende brukeren varsel om dette.	A	
3.2.1.7	Kostnadskontroll utenfor EU/EØS/Storbritannia og Sveits	A	

	Tilbyder skal ha en løsning for datakontroll i utlandet, hvor datatrafikken stanses ved en gitt grense. Databruken skal kunne bli aktivert igjen, dersom abonnenten selv bestiller en datapakke. Det skal varsles med SMS til abonnenten før datapakken blir brukt opp og ved oppnåelse av gitt grense.		
3.2.2	Simkort/eSIM	Kategori	Dokumentasjonskrav
3.2.2.1	Leverandøren skal tilby støtte for eSIM på mobilabonnement. Støtten skal omfatte aktivering og administrasjon av eSIM via leverandørens selbetjeningsløsning.	A	
3.2.2.2	Oppdragsgiver skal kunne ha liggende et håndlager av SIM-kort etter behov. Oppdragsgiver vil dele ut disse SIM-kortene ved bestillinger fra personer med samme lokasjon som administrator. Ved alle andre bestillinger skal tilbyder sende ut SIM-kort. Oppdragsgiver skal kunne aktivere SIM-kort gjennom tilbyders administrasjonsverktøy. Dette gjelder både for mobiler og IOT-enheter.	A	
3.2.2.3	Ekstra SIM-kort både fysisk og eSim skal kunne bestilles til samtlige abonnement, både for tale og data, samt kun for data.	A	
3.2.2.4	SIM-kort som distribueres skal være av typen som etterspørres i markedet til enhver tid. Dette inkluderer også e-SIM. All distribusjon av SIM-kort skal skje vederlagsfritt og uten gebyrer. Leverandøren skal levere både aktiverte SIM-kort som er knyttet til bruker, og blanke SIM-kort som oppdragsgiver selv kan registrere ved behov. Det skal tilbys gratis erstatning av tapte eller ødelagte SIM-kort. Forhåndslagring hos kunde, og evt. hos leverandøren av mobiltelefoner, skal være vederlagsfritt. Dette gjelder både for mobiler og IOT-enheter.	A	

3.3 Sperring mot tjenester

3.3.1	Sentralt styrt	Kategori	Dokumentasjonskrav
3.3.1.1	Oppdragsgiver må kunne sette opp og styre bruk av hvilke tjenester som skal knyttes til et abonnement eller gruppe av abonnenter. Det skal kunne sperres for at bruker av abonnementet skal kunne endre disse.	A	
3.3.1.2	Leverandøren skal ha mekanismer for å hindre og begrense misbruk og overforbruk knyttet til samtaler og databruk i utlandet.	A	X
3.3.1.3	Styring av tjenester og bruk må kunne utføres i administrasjonsportalen.	A	

3.4 Sikkerhet

3.4.1	Generelle sikkerhetskrav	Kategori	Dokumentasjons krav
3.4.1.1	Sikkerhet i mobilnettet Leverandøren må ivareta sikkerheten i mobilnettet slik at abonnentene kan benytte tjenesten trygt og sikkert, både for tale, SMS og dataoverføring. Leverandøren skal ha rutiner for deteksjon og håndtering av sikkerhetshendelser og varsle oppdragsgiver umiddelbart dersom hendelsen kan påvirke kunden. Leverandøren skal på forespørsel rapportere i henhold til krav 3.4.1.1 og sikre at oppdragsgiver kan oppfylle sine forpliktelser til tilsyn innen gjeldende tidsfrister.	A	
3.4.1.2	Leverandøren bes beskrive hvordan sikkerheten i mobilnettet ivaretas for tale, SMS og dataoverføring. Beskrivelsen bør som minimum omfatte: - Beskrivelse av mekanismer for å hindre identitetsforfalsning, avdekke misbruk, SMS-svindel og ID-tyveri. - Rutiner for proaktiv overvåkning, sikkerhetsoppdateringer og håndtering av sikkerhetshendelser (f.eks. rutiner og beredskapsplaner). Oppdragsgiver vil evaluere løsningen basert på dokumentert sikkerhetsnivå og rutiner.	B	X
SVAR			
3.4.1.3	Varsling og rapportering Leverandøren skal ha etablerte rutiner for å håndtere hendelser som påvirker tjenesteleveransen til Oppdragsgiver. Ved hendelser som kan ha konsekvens for Oppdragsgivers bruk av tjenesten, skal Oppdragsgiver varsles via definerte kommunikasjonskanaler. Leverandøren skal på forespørsel kunne gi en beskrivelse av hvordan sikkerheten i mobilnettet ivaretas, inkludert rutiner for hendelseshåndtering og rapportering til relevante myndigheter.	A	
3.4.1.4	Sikkerhetsrevisjon Leverandør skal på etterspørsel utlevere gyldig revisjonsdokument for sikkerhetsområdet i henhold til ISAE 3402 (tidl. SAS 70) eller tilsvarende, som omhandler leveransen til oppdragsgiver. Revisjon skal ikke være eldre enn ett år.	A	
3.4.1.5	Sikkerhetsstyring Leverandøren skal etablere og opprettholde ett forsvarlig sikkerhetsnivå i tjenesten. Dette inkluderer å etablere forsvarlig sikring av datarom, separasjon av kunder, backup og gjenoppretting av nødvendig data, sikre robust tilgangsstyring, kontinuerlig sikkerhetsoppdatering av systemer og komponenter, samt sørge for sikker sletting av informasjon.	A	
3.4.1.6	Beredskap	A	

	Leverandøren skal ha etablerte og dokumenterte beredskaps- og kontinuitetsplaner for håndtering av hendelser som påvirker tjenesteleveransen, herunder cyberangrep, strømutfall eller andre naturhendelser.		
3.4.1.7	Leverandøren bes beskrive hvordan tjenesten blir påvirket av hendelser som påvirker tjenesteleveransen, som cyberangrep og strømutfall, iht. krav 3.5.1.6. Oppdragsgiver vil vurdere hvor robust og operativ leverandørens beredskaps- og kontinuitetsplaner er.	B	X
SVAR			
3.4.1.8	Avslutning av avtale Ved avslutning av avtalen skal leverandøren yte nødvendig bistand til Oppdragsgiver for overføring av data til Oppdragsgiver eller tredjepart utpekt av Oppdragsgiver. Bistanden skal være inkludert i avtalen og ikke medføre ekstra kostnader. Data skal leveres i et åpent og dokumentert format (f.eks. CSV, XML, JSON) som sikrer bruk hos ny leverandør. Oppdragsgiver beholder eierskap til alle data. Leverandøren skal slette data fra sine systemer innen 30 dager etter bekreftet overføring.	A	
3.4.1.9	Abonnementssikkerhet Informasjon om og tilgang til abonnementsdata vedrørende oppdragsgiver skal ikke tilkomme andre enn avtaleeier, oppdragsgiver eller leverandør. Av sikkerhetsmessige grunner skal det kunne registreres/lagres upersonlige navn på bruker av mobilabonnement i abonnementsdatabasen.	A	
3.4.2	Kryptering		
3.4.2.1	Det skal kunne leveres kryptert forbindelse mellom mobile enheter og oppdragsgivers interne IT-systemer. Krypteringen skal være basert på anerkjente standarder og sikre at kun kommuniserende parter har tilgang til innholdet. Autentisering mot MDA-linje skal være driftet av leverandør.	A	
3.4.3	Prioritetsabonnement i mobilnett	Kategori	Dokumentasjons krav
3.4.3.1	Leverandøren skal kunne levere prioritetsabonnement for virksomheter med ansvar for samfunnskritiske oppgaver, i tråd med nasjonale beredskapsordninger (f.eks. prioritetsabonnement definert av Nkom).	A	

4 Fasttelefoni/IP Telefoni/VoIP

4.1	Fasttelefoni	Kategori	Dokumentasjons krav
4.1.1	Leverandøren skal kunne videreføre eksisterende SIP-Trunk med antall kanaler i samsvar med Oppdragsgiverens behov. Pris skal etter forespørsel oppgis for etablering og mnd. kost pr. kanal.	A	X
4.1.2	SIP-Trunk skal kunne leveres med fast linje(r) til Oppdragsgiveren. Pris skal etter forespørsel oppgis for etablering og mnd-kostnader.	A	X
4.1.3	Oppdragsgiveren skal videreføre dagens telefonnummerserier og enkeltnummer etter at ny avtale er inngått.	A	
4.1.4	Leverandøren skal kunne levere flere kanaler.	A	
4.1.5	Samtalestatus må være samordnet i bedriftsnettjeneste.	A	
4.2	Periodestatistikk	Kategori	Dokumentasjons krav
4.2.1	Periodestatistikk skal være tilgjengelig for Oppdragsgiveren på trafikk, antall kanaler og båndbredde som benyttes fra Oppdragsgiverens sip-trunker. Dette for å gi et grunnlag for å se utnyttelsesgrad og behov for utvidelser. Leverandøren skal beskrive sin løsning.	A	X
4.3	Digitale samarbeids- og kommunikasjonsplattformer		
4.3.1	Leverandøren skal som et minimum kunne levere en løsning som er fullt integrert med oppdragsgivers valgte samhandlingsplattform Microsoft 365. Løsningen skal minimum oppfylle følgende funksjonelle krav: • Det skal være mulighet for ett nummer på tvers av mobil og på ulike plattformer plattformer. • Løsningen skal støtte sanntidssynkronisering av tilstedeværelsesstatus (som tilgjengelig, opptatt, i møte, osv.) mellom mobilnummer og valgt plattform. • Løsningen skal støtte geografiske nummer etter E.164 standard. Etableringskostnader og eventuelle løpende månedlige kostnader skal fremkomme av prisskjema.	A	
4.3.2	Leverandøren skal ha prosedyre for migrering fra eventuelle eksisterende IP-telefoni/SIP-trunk til valgte kommunikasjonsplattform.	A	X
4.3.3	Tilbyder bes beskrive løsning for automatisk tildeling av telefonnummer i plattformens telefonsystem fra valgt nummerserier, med historikk og karantene av disse. Beskriv hvordan dere vil løse dette for både små og store virksomheter. Oppdragsgiver vil i evalueringen legge vekt på grad av automatisering og forenkle administrasjon og intern ressursbruk for oppdragsgiver.	B	X
SVAR			
4.3.4	Et stort antall av virksomhetene i avtalen benytter Microsoft-plattform. Leverandøren skal kunne levere implementering, drift og support av Microsoft Teams med Operator Connect som taleløsning.	A	

	Leverandøren skal bekrefte at: - Leverandøren har erfaring med Microsoft Teams og Operator Connect i produksjonsmiljø. - Leverandøren har etablerte rutiner for håndtering og eskalering av kritiske feil, inkludert samhandling med Microsoft ved behov. - Leverandøren har tilgjengelig personell med relevant kompetanse til å feilsøke og håndtere feil i grensesnittet mellom leverandør, Microsoft og oppdragsgiver. - Leverandøren har kapasitet og tilgjengelighet til å yte support innen rimelig tid, tilpasset tjenestens kritikalitet.		
4.4	Kostnader		
4.4.1	Alle kostnader for trafikk, utenom utenlandstrafikk og spesialnummer, fra fasttelefon (til mobiltelefon og fasttelefon) skal være inkludert i prisen.	A	

5 Tjenester

5.1	Datasjø	Kategori	Dokumentasjons krav
5.1.1	Leverandøren skal levere løsning som gir Oppdragsgiver tilgang til logger og data fra teleavtalen for oversikt og rapportering av bruk.	A	X
5.2	Reservasjoner	Kategori	Dokumentasjons krav
5.2.1	Det skal være mulig for Oppdragsgiver å reservere telefonnummer (fast- og mobil) mot publisering i eksterne opplysningstjenester (f.eks. 1881, Gule Sider) i samsvar med ekomforskriften.	A	
5.3	Eksterne publikumskatalog	Kategori	Dokumentasjons krav
5.3.1	Nummer tatt i bruk og knyttet til bruker av abonnementet skal kostnadsfritt publiseres til katalogtjenester på nett som brukes for offentlig oppslag. Det skal være mulig å overstyre oppføringen ved at Oppdragsgiver leverer datagrunnlag (liste) for dette. Det skal være mulig reservere seg mot slike oppføringer	A	
5.4	Bedriftsnettkatalog	Kategori	Dokumentasjons krav
5.4.1	Det skal leveres en katalog over alle interne nummer som er en del av avtalen.	A	
5.5	Styrt nummervisning	Kategori	Dokumentasjons krav
5.5.1	Styrt nummervisning skal leveres kostnadsfritt.	A	

6 Opsjoner

6.1 Administrasjonstjenester av drift og service (Outsourcing)

Det kreves både tid og kompetanse for å drifte telefoniløsninger, inkludert abonnement, tjenester og mobiltelefoner. Oppdragsgiveren ønsker å ha muligheten til å sette bort administrasjonen av abonnementene.

6.1.1	Abonnement og tjenester	Kategori	Dokumentasjonskrav
6.1.1.1	Leverandøren skal ha kapasitet til å kunne tilby tjenester for å ivareta administrasjon av abonnement og tjenester i leveransen. Leverandøren skal dokumentere kapasitet og tjenesten som leveres.	A	X
SVAR			

6.2 Softphone

Det er ønskelig å ha mulighet til å kunne bruke en generisk terminal for mobil og fasttelefoni, som også skal kunne erstatte andre IPT løsninger hos oppdragsgiver.

6.2.1	Softphone	Kategori	Dokumentasjonskrav
6.2.1.1	Leverandør skal tilby en softphone-løsning som gjør det mulig å ringe og motta samtaler til og fra brukerens mobilnummer og fastnummer via datamaskin. Løsningen skal støtte Windows og MacOS, og ha minimum følgende funksjonalitet: innkommende og utgående samtaler, visning av nummer, mulighet for alternativ visingsnummer, samt viderekobling.	A	X
SVAR			

6.3 Mobiltelefoner

Leverandøren skal kunne tilby en løsning som opsjon for leveranse av terminaler med tilleggsutstyr, inkludert oppsett og service. Denne tjenesten er kun aktuell hvis opsjonen for kjøp av mobiltelefoner innløses. For terminaler som er kjøpt i avtaleperioden, er leverandøren ansvarlig for at tjenester som f.eks. garanti og support videreføres ved eventuell endt avtaleperiode.

6.3.1	Kjøp av mobiltelefon/Webportal	Kategori	Dokumentasjonskrav
6.3.1.1	Leverandøren skal kunne tilby en webportal for bestilling av mobiltelefoner og tilbehør, samt innmelding og administrasjon av feil og mangler (enheter som skal til reparasjon). Dette kan være en felles portalløsning eller to adskilte løsninger. Ansatte skal som hovedregel kunne bestille varer direkte i portalen. Oppdragsgiver velger selv hvilke produkter de ønsker i et standardutvalg (anbefalt sortiment) som den enkelte oppdragsgiver har bestemt i samråd med leverandøren.	A	

6.3.1.2	Leverandøren bes beskrive sin løsning for krav 6.3.1.1. Oppdragsgiver vektlegger: 1. Intuitivt og brukervennlig brukergrensesnitt med gode søkemuligheter. 2. Responsivt design som fungerer på enheter med ulike skjermstørrelser. 3. Tydelig visning av riktig kjøpspris og eventuell egenandel før bestilling. Leiepriser bør ikke vises til oppdragsgivers ansatte. 4. Norske brukertips og hjelpetekster i portalen. 5. Administrasjonsmuligheter, inkl. mulighet for å legge inn innledende tekst som vises ved innlogging. 6. Rapport og statistikk-mulighet på f.eks. avdelings- og konsernnivå. 7. Mulighet for trekk i lønn eller direkte betaling via Vipps, kredittkort eller lignende, med tydelig aksept fra bruker 8. Visning og søk av IMEI-nummer etter utsendelse av produkt. 9. Fleksibilitet og mulighet for endringer i avtaleperioden. 10. Mulighet for godkjenningssflyt – f.eks. nærmeste leder. 11. Tilgangsstyring – beskrive eventuelle nivåer Leverandøren bes beskrive portalen(e) med illustrasjoner (maks 10 A4-sider). Besvarelse skal være på maksimalt fem A4-sider, skriftstørrelse 11, skrifttype Aptos (brødtekst), 1,15 i linjeavstand, vanlige marger. Besvarelse som overstiger de fem første A4-sidene vil bli sett bort ifra og vil ikke inngå i vurderingen. Visualisering/illustrasjoner kommer i tillegg til de fem A4 sidene og skal ikke overstige fem A4-sider.	B	X
6.3.1.3	Leverandøren skal tilby et bredt sortiment av mobiltelefoner og tilbehør som dekker oppdragsgivers behov. Oppdragsgiver skal i samarbeid med leverandør fastsette et standardutvalg (anbefalt sortiment) som skal være tilgjengelig i bestillingsportalen. Sortimentet skal kunne justeres ved behov etter avtale.	A	
6.3.1.4	Leverandør skal ved levering registrere enheter i produsentens Device Enrollment Program (DEP) for de merkene som har dette.	A	
6.3.1.5	Miljøbonus/ incentivordning lang levetid. Leverandøren skal tilby mulighet for incentivordning til de ansatte som velger beholde mobiltelefonen ut over definerte levetid. Det skal være mulig sette månedlig økning av støttebeløp og maksimalt støtte for neste kjøp.	A	
6.3.1.6	Drift og vedlikehold av portalen(e) skal være kostnadsfritt for oppdragsgiver.	A	
6.3.2	Generelle krav	Kategori	Dokumentasjons krav
6.3.2.1	Leveringstid: Leveringstid for lagerførte varer hos distributør skal ikke overstige ti dager. For ikke-lagerførte varer hos distributør skal leverandøren oppgi forventet leveringstid ved den enkelte bestilling. Leverandøren skal informere oppdragsgiver om eventuelle forsinkelser uten ugrunnet opphold.	A	
6.3.2.2	Levering: Levering skal som standard leveres til minst en standard adresse (per oppdragsgiver). Oppdragsgiver vil ha behov for å få enheter sendt til valgfri adresse. Tilbyder skal beskrive sin løsning.	A	X

SVAR	
6.3.2.3	Statistikk: Webportalen skal inneholde følgende informasjon om mobile enheter som kjøpes for hver enkelt Oppdragsgiver: - Produktnavn, produsent/merke - Produktnummer - Serienummer - IMEI- nummer - Oppdragsgiver - Kjøpsdato En administrator hos Oppdragsgiver skal kunne ta ut denne statistikken for hele Oppdragsgiverens organisasjon.
6.3.3	Krav til produktene og sortiment Kategori Dokumentasjons krav
6.3.3.1	Det skal være mulig for oppdragsgiver å bestille skjermbeskyttelse ferdig montert til brukte og nye mobilmodeller før levering av enheten. Oppdragsgiver skal kunne velge om skjermbeskyttelse og montering skal legges til automatisk ved bestilling. Dersom dette legges til, skal det være tydelig for bestiller og enkelt å fjerne valget dersom ønskelig.
6.3.3.2	Alle produkter skal leveres uten operatørlås og uten operatørbindinger.
6.3.3.3	Tilbyder skal tilby et varesortiment av tilbehør til mobiltelefoner. Tilbehør skal være beregnet for telefoni og relevant bruk, og inkludere nødvendige produkter som 4/5G-router, skjermbeskyttelse, deksel, ladere, hodetelefoner/ørepropper og annet standard tilbehør. Det skal kunne tilbys originale tilbehørsprodukter fra produsent, samt kompatible uoriginale produkter. For alle tilbehørsprodukter som tilbys, skal det tydelig fremgå hvilken enhet produktet passer til eller kan brukes med. Leverandøren skal garantere at uoriginalt tilbehør som tilbys er fullt kompatibelt med originalt utstyr.
6.3.3.4	Sikkerhetsoppdateringer. Alle tilbudte smarttelefoner skal motta minimum 4 år med sikkerhetsoppdateringer og programvareoppdateringer fra tidspunktet for overlevering i henhold til forskrift om energimerking av energirelaterte produkter. Dette gjelder ikke brukte telefoner.
6.3.3.5	Regelverk. Alle produkter som leveres til oppdragsgiver skal overholde alle nasjonale og internasjonale regelverk som til enhver tid gjelder for utstyret, som eksempelvis; Produktforskriften kapittel 4 (Persistente organiske miljøgifter) Produktforskriftens kapittel 2a dekker EUs direktiv for elektriske og elektroniske produkter (EE-produkter), 2011/65/EU (RoHS 2). Forskriftens §2a-3 oppgir hvilke stoffer som er forbudt i EE-produkter.

	Produktforskriftens kapittel 2 paragraf 2-3, 2-4, 2-15 til 2-18a om krav til produkter som inneholder tungmetaller. Produktforskriftens kapittel 4 dekker EUs forordning om persistente organiske miljøgifter (POPs), EF 850/2004. REACH-forskriften dekker EUs REACH-forordning om registrering, vurdering, autorisasjon og begrensninger av kjemikalier, EF1907/2006. Forskrift om energimerking av energirelaterte produkter / forskrift om endring i forskrift om energimerking av energirelaterte produkter.		
6.3.3.6	Brukte telefoner. Leverandøren bes beskrive oppdragsgiver mulighet til å kjøpe brukte telefoner som et supplement til nye. Ved potensielt salg av brukte mobiltelefoner til oppdragsgiver skal de oppfylle følgende krav til utstyret: - Alt utstyr skal kunne driftes på Oppdragsgiver kunder sine MDM- og DEP-kontoer. - Utstyret skal være garantert å motta sikkerhetsoppdateringer i minimum 24 måneder fra kjøpstidspunktet. - Batterikapasiteten skal være på minimum 70%. - Alle relevante komponenter for teknisk ytelse skal være i fungerende stand. Med relevante komponenter menes eksempelvis skjerm, kamera, mikrofon, chassiet, ladeport, batteri, lagring, prosessorer og annet der dette eksisterer i utstyret. - Beskrivelse av kosmetisk tilstand gjelder for ytre deler slik som chassiet, skjerm og kamera. - Ved kjøp skal utstyret leveres med egnet emballasje for beskyttelse. Det skal fremkomme tydelig og enkelt i nettbutikken at produktet er brukt og hvilken kosmetisk gradering det har.	B Ikke grunnla g for evaluer ing	
6.3.4	Reparasjon	Kategori	Dokumentasjons krav
6.3.4.1	Reparasjonsvennlighet. Nettportalen skal vise reparasjonsklasse for alle tilbudte smarttelefoner i henhold til forskrift om energimerking av energirelaterte produkter. Informasjonen skal være tydelig synlig i produktpresentasjonen.	A	
6.3.4.2	Reparasjoner – nettbasert verktøy. Leverandøren skal ha et nettbasert verktøy for innmelding og håndtering av supportsaker uavhengig av om det er innenfor eller utenfor garantien. Verktøyet skal kunne brukes til kommunikasjon mellom leverandør og bestiller/administrator.	A	
6.3.4.3	Garantireparasjoner. Leverandøren skal ha et system for innmelding og håndtering av garantireparasjoner. Alle mobiltelefoner, inklusive tilhørende batterier, skal ha minimum 2 års garanti. Garantien starter når enheten er levert til Oppdragsgiver. Garantivilkårene skal dekke følgende: - Deler som er omfattet av garanti (deler som eventuelt ikke er omfattet av garanti spesifiseres) - Skader som har oppstått under pakking og transport	A	

	Der det oppstår tvilstilfeller om skader har forårsaket feil, skal Leverandøren sannsynliggjøre at skade har forårsaket feilen. Garantireparasjon skal være vederlagsfri og inkludere alle kostnader (inkludert transport/frakt), også i tilfeller der samme reparasjon må gjentas. Dersom en garantireparasjon må gjentas mer enn to ganger for samme feil, skal Leverandøren tilby et nytt produkt som erstatning.		
6.3.4.4	Reservedeler. For alle tilbudte enheter skal følgende reservedeler kunne leveres: 1. Skjerm (forside) 2. Deksel/chassi/ramme (bakside) 3. Batteri Deler for reparasjon, erstatning eller oppgradering skal være tilgjengelig i minst 5 år eller i henhold til minimumskrav som følger av gjeldende rett etter at produktet er gått ut av salg. Delene skal være tilsvarende opprinnelige deler og det skal ikke medføre endring av garanti.	A	
6.3.4.5	Originaldeler. Ved reparasjon skal det brukes originaldeler, eller deler som er godkjent av produsent.	A	
6.3.4.6	Reparasjon. Tilbyder skal i hele enhetens brukstid (5 år) minimum kunne tilby følgende for alle enheter i sortimentet. 1. Reparasjon av knust skjerm 2. Reparasjon av knust bakside eller bytte av chassi/kasse/ramme 3. Bytte av batteri Ved reparasjon skal reparert enhet alltid returneres med påsatt ekstra beskyttelsesglass.	A	
6.3.5	Avhending	Kategori	Dokumentasjons krav
6.3.5.1	Følgende ombruks- og gjenvinningstjenester gjelder både eksisterende og fremtidige enheter, og skal ytes i hele avtaleperioden: 1. Sikker sletting av innhold på alle lagringsmedier 2. Aidentifisering 3. Resirkulering eller videresalg av utstyr 4. Miljøvennlig gjenvinning 5. Rapportering basert på serienummer/IMEI Utstyr med restverdi skal tilbakebetales til oppdragsgiver. Verdien for denne delen skal ikke inngå i prisen, da mengde og kvalitet vil variere. Løsning for avhending Leverandøren skal tilby løsning for retur/transport/forsendelse av avhendede produkter. Løsninger skal være enkel og fleksibel for oppdragsgiver.	A	
6.3.5.2	EE-avfall. Leverandøren plikter å levere EE-avfall til godkjent leverandør som sikrer avfallshåndtering iht. avfallsforskriften §1-4, eller av et annet returselskap som mottar EE-avfall og har tillatelse til håndtering av avfallet etter forurensningsloven. EE- registeret vedlikeholdes av Miljødirektoratet, https://produsentansvar.miljodirektoratet.no/returselskap	A	

6.4 Utvidet sentralbord, inkludert svargrupper og køer

6.4.1	Krav til funksjonalitet	Kategori	Dokumentasjons krav
6.4.1.1	Leverandøren skal kunne levere en sky-basert sentralbordløsning til Oppdragsgiver dersom oppdragsgiveren finner det formålstjenlig. Det må være mulig å benytte løsningen som supplement hos Oppdragsgiver som benytter 3. parts produkter (eksempel Trio, Zisson, Competella, Enghouse enterprise, Netsoft, Atea).	A	X
6.4.1.2	Sentralbordet skal ha et webbasert grensesnitt og støtte de vanligste nettleserne, minimum Chrome, Safari og Edge.	A	
6.4.1.3	Sentralbordet må kunne betjenes via native app til mobiltelefon og nettbrett med minimum funksjoner for mottak av samtaler, overføring av samtaler inkludert søk i kontaktregister som viser status/kalender.	A	
6.4.1.4	Sentralbordoperatøren skal kunne sende ut epost og/eller SMS fra sentralbordsystemet med eksempelvis beskjeder knyttet til telefonanrop.	A	
6.4.1.5	SMS «gateway» tjenester Leverandøren skal kunne tilby en løsning med følgende funksjoner: • Distribusjon og mottak av SMS på dedikerte kortnummer • Mottak av leveringskvitteringer for SMS • E-post til SMS • Mulighet til å sette begrensninger • API-er for integrasjon med andre typer meldingstjenester	A	X
6.4.1.6	Besøksregistreringssystem Leverandøren skal kunne tilby løsning for besøksregistreringssystem. Leverandøren må dokumentere om dette kan tilbys som frittstående løsning eller om det er inkl. i tilbudt sentralbordløsning.	A	X
6.4.2	Integrasjon	Kategori	Dokumentasjons krav
6.4.2.1	Sentralbordløsningen må kunne integreres med Oppdragsgiverens: • e-post og kalenderløsning (eksempelvis Google mail, Microsoft Exchange, Microsoft 365). • Brukerkatalog (LDAP/AD/Entra ID for å hente relevante opplysninger om interne abonnenter • Samhandlingsløsninger (eksempelvis MS Teams og Cisco Jabber), for presence/status mobilnett, Oppdragsgiverens PABX og fastnett	A	X
6.4.3	Prøveanrop og retur av anrop	Kategori	Dokumentasjons krav
6.4.3.1	Når inngående samtale settes over fra sentralbord til annet 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).	A	
6.4.4	Administrasjon av kø	Kategori	Dokumentasjons krav
6.4.4.1	Løsningen skal kunne håndtere flere telefonkøer fra flere virksomheter/kommuner. Sentralbordene skal kunne ta over køer for hverandre og betjene flere køer samtidig. Det skal være mulig å "flagge" anrop i kø, altså se om ubesvarte anrop har blitt håndtert/ringt tilbake til av andre	A	X

	kø operatører. Løsningen skal tilby køinformasjon. Det må minimum vises hvor mange samtaler som venter.		
6.4.4.2	Løsningen skal inneholde mulighet for å legge inn ulike talemeldinger for sentralbord og de ulike køer som opprettes, gjerne ved hjelp av opptak av talemelding og/eller tekst til talemelding.	A	X
6.4.4.3	Løsningen skal inneholde mulighet for ulike åpningstider på kø, med ulike talemeldinger. Det må kunne legges inn tidsstyrte talemeldinger.	A	X
6.4.5	Identifisering av anrop	Kategori	Dokumentasjons krav
6.4.5.1	Løsningen skal kunne identifisere alle interne oppringinger både med navn og telefonnummer og alle eksterne oppkall med telefonnummer (såfremt offentlig nett leverer A-nummer ID).	A	X
6.4.6	Ventefunksjon	Kategori	Dokumentasjons krav
6.4.6.1	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.	A	X
6.4.7	Statistikk og logg	Kategori	Dokumentasjons krav
6.4.7.1	Løsningen skal loggføre innkomne anrop, besvarte anrop, ventetid før svar og tapte anrop. 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.	A	X

7 Rapporter/statistikk

7.1	Rapporter og statistikk	Kategori	Dokumentasjons krav
7.1.1	Rapporter Fra webportalen skal det som minimum kunne hentes ut rapporter for den enkelte oppdragsgiver og dennes enheter som gir oversikt over: - Tale, SMS, MMS og dataforbruk nasjonalt og dataforbruk til, i og fra utlandet - Bruk av spesial- og høytakserte nummer / innholdstjenester - Tre-, fire- og femsifrede nummer - Bruk gjelder både ved anrop, SMS, MMS og evt. annen bruksmåte som medfører forbruksfakturerings - Inneværende periode, siste fakturaperiode og valgfri periode - Forbruk og omsetning hittil i år, minimum for tale, SMS, MMS og data - Abonnementstyper og tilleggstjenester - Øvrig data ifb. tilleggstjenester, nummer/nummerserier, og bruker eller alias tilknyttet et abonnement - Ikke-aktive abonnement (f.eks. abonnement som har vært inaktive de siste 6 månedene).	A	X
7.1.2	Statistikk Leverandøren skal levere kvartalsvis statistikk for helheten av fellesavtalen og fordelt på oppdragsgiverne til avtaleeier.	A	X

	Oppdragsgivere har krav på kvartalsvis statistikk fordelt på sine enheter og totalt for sin virksomhet. Statistikken skal omfatte alle tjenester som bestilles med oversikt over den enkelte oppdragsgivers forbruk. Statistikken skal leveres vederlagsfritt for avtaleeier og den enkelte oppdragsgiver.		
7.1.3	Leverandøren bes beskrive en løsning som gir god oversikt over abonnementer, synliggjøring av priser og kostnader, og støtter kostnadskontroll. Løsningen bør minst ha følgende funksjonalitet: - Varslinger ved uvanlige kostnadsendringer - Rapportering av aktive/inaktive abonnementer, priser og total kostnad - Visualisering av kostnader (dashboard med grafer) og filtrering per tjeneste/bruker. - Sammenligning mot avtalt pris Oppdragsgiver vil evaluere løsningen basert på: 1. Kostnadskontroll (mekanismer for identifisering, varsler og forslag til reduksjon). 2. Oversikt og rapportering (brukervennlighet, detaljnivå og eksportmuligheter). 3. Visualisering (dashboard, filtrering og sammenligning). Leverandør skal kunne dokumentere funksjonalitet med skjermbilder og beskrive sikkerhetsmekanismer (GDPR).	B	X
SVAR			