

BEHOVSBESKRIVELSE

1. Oppdragsgiver

På vegne av deltakerne i fylkeskommune Nord-samarbeidet (FKN) innbyr Troms fylkeskommune til konkurranse med forhandlinger om rammeavtale for kjøp av telefonitjenester.

Oppdragsgivere er fylkeskommunene Møre og Romsdal, Trøndelag, Nordland, Troms og Finnmark gjennom Fylkeskommune Nord-samarbeidet (FKN). Ettersom FKN ikke utgjør en juridisk enhet, vil det bli etablert likelydende avtaler mellom leverandøren som blir valgt, og hver fylkeskommune.

Under Møre og Romsdal og Trøndelag fylkeskommunes kontrakt, vil det i tillegg til fylkeskommunen selv, også være tilknyttet andre offentlige virksomheter med samme rettigheter og plikter til å benytte rammeavtalen. Det totale antall offentlige virksomheter med rett og plikt til å benytte rammeavtalen utgjør 98 juridiske virksomheter.

2. Anskaffelsens formål og omfang

2.1 Formål

FKNs formål med konkurransen er å velge den tilbyderer som har det økonomisk mest fordelaktige tilbudet basert på tildelingskriteriene. Det skal ikke inngås parallelle kontrakt for oppdraget.

Anskaffelsen gjelder etablering av rammeavtale for kjøp av telefonitjenester til Oppdragsgivere omfattet av avtalen. Tjenestene gjelder abonnement og trafikk for fast- og mobiltelefoni samt tilhørende tjenester innenfor telefoniområdet.

Rammeavtalen skal sikre Oppdragsgivere:

1. Tilgang til kostnadseffektive, pålitelige og integrerte telefonitjenester i samsvar med Oppdragsgiveres samlede behov (god nok kvalitet til lavest mulig pris).
2. Tilgang til telefonitjenester som fungerer uavhengig av Oppdragsgivers tekniske infrastruktur
3. Tilgang til kapasitetene i utbygde faste og mobile kommunikasjonsnett
4. Tilgang til ny kommunikasjonsteknologi og nye leveringsløsninger i takt med markedsutviklingen.

3. Oppdragsgiveres funksjonelle behov

Oppdragsgivere er offentlige virksomheter med en svært omfattende kommunikasjonsaktivitet. Dette gjelder for eksempel:

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

Det er en målsetting at kommunikasjonsaktiviteten skal være basert på digitaliserte løsninger som IPT og mobilnett.

3.1 Kommunikasjonsbehov

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

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

1. Alle aktørene har sammenfallende behov knyttet til grunnleggende kommunikasjon og aktiviteter av samme karakter (for eksempel løsning av forvaltningsoppgaver). Det er viktig for alle at infrastrukturen på mobilnett eller IPT når ut til alle kommunale bygg, fergekaier og tunneler tilhørende kommunen eller fylkeskommunen. Mulighet for prioritert tjeneste i sambandet blant annet kriseledelse og redningsetatene.
2. Oppdragsgiver har forskjellige behov for tjenester som benytter mobilnettet som «bærer» for overføring av data mellom it-systemer. Dette kan være pleie- og omsorgstjenester i kommunen, tjenester som overvåking av automatiserte rutiner innen byggforvaltning.

Tjenesten i punkt to må løses gjennom egne separate anskaffelser, og omfattes derfor ikke av denne avtalen. Oppdragsgiverne benytter i dag typisk flere hovedløsninger som «bærere» av den digitaliserte kommunikasjonen;

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

Kommunikasjonsløsningen for den enkelte aktivitet benytter typisk kombinasjoner av flere hovedløsninger. I videregående skole er for eksempel hovedløsningen for kommunikasjon mellom lærere, elever og foreldre basert på ulike skoleportaler. IP-telefoni og mobiltelefoni inngår som supplement. Nytt skoleadministrativt system er under implementering hos fylkeskommunene. Kommunikasjon mellom lærer og elev via mobil vil være en del av funksjonaliteten i denne programvaren.

3.2 Avtalen omfatter

Denne kontrakten omfatter de deler av behovene hvor teletjenester er den mest hensiktsmessige og kostnadseffektive løsningen for Oppdragsgiver. Kontrakten omfatter abonnement og trafikk innenfor fast- og mobiltelefoni samt tilhørende tjenester innenfor telefoniområdet. Dette gjelder:

- Tilgang til IPT og mobile nett
- Utgiftskontroll mobilabonnement
- Administrative og merkantile løsninger, blant annet administrasjon av abonnement og telefoner, samt statusrapporter og statusmøter
- Oppfølging av avtalen
 - Drift (statusrapporter og statusmøter)
 - Forvaltning og utvikling (strategi)

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

3.2.1 Opsjoner

Avtalen omfatter opsjon på levering av:

1. Outsourcing av drift og service.
 - a. Oppdragsgiver ønsker å ha muligheten til å sette bort administrasjonen av abonnementene, tjenester og mobiltelefoner.
 - b. Oppdragsgiver ønsker å ha muligheten til å sette bort administrasjonen av mobiltelefoner (gjelder dersom opsjon 3 tas ut)
2. Programvaretelefon (softphone) for mobil og fasttelefoni til bruk via datamaskin.
3. Mobiltelefoner.
 - a. Oppdragsgiver som omfattes av avtalen, besitter begrensede ressurser for anskaffelse, oppsett, utlevering, reklamasjoner, service og support på mobile terminaler. Avtalen omfatte en uforpliktende løsning for levering av mobile terminaler med teknisk og administrativ support. Noen av Oppdragsgiverens har andre rammeavtaler der mobiltelefoner er inkludert. Denne avtalen kan ikke omfatte krav om at ved kjøp av mobiltelefoner så må denne velges.
 - b. Oppdragsgiver ønsker å ha muligheten til å sette bort administrasjonen, distribusjon og innsamling av mobiltelefoner.
4. Utvidet sentralbord.
 - a. Avtalen skal ikke hindre Oppdragsgiver fra å velge en sentralbordløsning som er uavhengig av teleleverandør.

3.2.2 Forutsetninger

Oppdragsgiver legger til grunn at:

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

Det er betydelige individuelle forskjeller mellom deltakerne på rammeavtalen med hensyn til valg av konkrete løsninger.

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

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

I daglig drift kan Oppdragsgiver forholde seg til underleverandørene, men Oppdragsgiver skal ha et kontaktpunkt i oppfølging av avtalen og eskalering av saker. Eksempel, ved leveranseutfordringer så skal ikke leverandøren peke på underleverandøren og be Oppdragsgiver ta problemet opp med underleverandør for å få løst utfordringen.

4. Ajourføring av tjenesteytelser

I avtaleperioden så endres behovet til oppdragsgiver seg, men også tjenesten som leverandør kan levere. Oppdragsgivers tilnærming er ellers basert på:

- At Oppdragsgiveres funksjonelle behov endrer seg relativt sakte

- Mens leveringsløsningene for teletjenestene endrer seg svært raskt, dvs at dagens leveringsløsninger for tjenestene kan være utdatert i morgen.

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

Oppdragsgiver forutsetter en avtale som gir kontroll med prisutviklingen i avtaleperioden. Pris skal gjennomgås minst en gang i året for å kunne sikre at prisen til oss er i samsvar med markedet sett i forhold til våre priser. Prisen skal ved disse gjennomgangene ikke heves.

4.1 Konsekvenser av utviklingen innenfor mobilområdet

Oppdragsgiver registrerer utvikling innen mobiltelefoni hvor mobiltelefoni kan bære flere og flere tjenester basert på applikasjoner. Det forventes at dette også vil omfatte fagsystemer for våre tjenester på flere sektorer, bl.a. helse- og omsorgstjenestene, skolesektoren og innen kollektivtrafikken.

Mobiltelefon vil i stadig større utstrekning være et verktøy som har flere funksjoner enn i dag. Den vil bli en viktig gjenstand for at den enkelte ansatte skal få utført jobben sin. Både fra arbeidsgiversiden og arbeidstakersiden er det behov for større fleksibilitet for tilganger til informasjonsutveksling 24/7/365. Mobiltelefoni forventes dermed å bli en stadig viktigere tjeneste med datatrafikk som den viktigste kostnadsfaktor.

Tilgang på nett og kapasitet i nettet er også svært viktig. Dette gjelder på Oppdragsgiveres tjenestelokasjoner, men også generelt innenfor Oppdragsgiveres geografiske tjenestoområder. Behovet for tilgang til internett på mobile enheter øker på flere områder, men særlig for klient/pasientrettet virksomhet. Flere faggrupper tar i bruk nettbrett for direkte informasjonsutveksling mot sentrale løsninger. Det er viktig at det eksisterer mobile nettverk håndterer dette, og som har et dekningsområde som gjør tjenesten formålstjenlig.

Videre ser vi at spesielt ny bygningsmasse basert på TEK 17 har byggemateriale som skaper utfordringer i forhold til innendørs dekning.

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

4.2 Eierskap til mobilabonnement og kostnadskontroll

Ansatte hos Oppdragsgiver ønsker som regel å ha et abonnement som både kan brukes i jobb og privat. Den enkelte Oppdragsgiver skal som utgangspunkt kunne benytte enten mobilabonnement for ansatte gjennom bedriften med utgiftsplitting.

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

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

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

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

Oppdragsgiver forventning at løsning for kostandskontroll skal være i full drift hos andre kunder før kontrakt underskrives.

4.3 Administrative og merkantile løsninger

Oppdragsgiver har behov for oversikt over alle abonnement og hvor de hører hjemme i Oppdragsgivers organisasjonsstruktur. Oppdragsgivere har behov for mer effektive løsninger for å administrere porteføljen av abonnement og for å kunne håndtere arbeidsrelatert og privat bruk av

mobiltelefoni. Dette kan skje gjennom separate løsninger for hhv mobiltelefoni og IP-telefoni eller helst gjennom en samlet løsning som dekker begge.

Det er stort løpende behov for å sluse inn nye abonnement under avtalen og sluse ut abonnement som ikke lenger skal omfattes av avtalen. Dette gjelder spesielt innen mobiltelefoni og har sammenheng med endringer i organisering og normal turn-over. For mobiltelefoni må Oppdragsgiver kunne administrere abonnement som etablere, si opp og endre eierskap til abonnement. SIM-kort i forhold til sine brukere uten å være avhengig av lokale forhandlere (butikker). For fasttelefoni må Oppdragsgiver kunne si opp eller etablere nye abonnement. Har Oppdragsgivers egen nummerserie må den kunne aktiveres og inaktiveres etter behov.

Oppdragsgiver har et stort behov for endring av abonnement knyttet til optimalisering og administrasjon av abonnementene. Oppdragsgiver har sett at administrasjon av abonnement som en utfordring innenfor mobilabonnement og spesielt innenfor dataforbruk. Man har behov for løsninger som kan sørge for at denne utfordringer reduseres, enten gjennom f.eks. forenklet abonnementsløsninger, automatikk i justering eller andre muligheter. (Eksempler kan være automatisk justering av abonnement, sperring mot overforbruk, kapasitetsdeling, kapasitetsreduksjon (hastighet datatrafikk reduseres eller annet). Det er behov for regelmessig rapportering om avtaleleveransens innhold, omfang og utvikling både på oppdragsgivers nivå og på Oppdragsgivers nivå.

Oppdragsgiver forventer at administrative og merkantile løsningene skal være i full drift hos andre kunder før kontrakt underskrives.

4.4 Problemstillinger knyttet til Implementering av avtalen

Oppdragsgiver har erfart at det kan være meget krevende å implementere Oppdragsgiveres portefølje av abonnement og krav til løsninger, og man registrerer på generelt grunnlag at slike operasjoner lett blir undervurdert både av Oppdragsgiver og Leverandøren.

Oppdragsgiver ønsker sikre og effektive løsninger for implementering med utgangspunkt i at Leverandøren har ansvaret for å gjennomføre flytting, oppdatering/rydding og operasjonalisering av alle abonnement og telefonnummer til Oppdragsgivere.

Oppdragsgiver ønsker at det arrangeres et felles oppstartmøte der alle oppdragsgivere kan delta over digital plattform (eksempelvis teams). Der skal avtalen i gjennomgås slik at alle blir kjent med avtalen. Etter dette møtet skal leverandøren avtale et oppstartmøte med hver av oppdragsgiver.

En konkret prosedyre for implementering må foreligge i avtalen.