

BILAG 1 VEDLEGG 1

Kundens kravspesifikasjon og Leverandørens løsningsbeskrivelse

Innledning

Kundens overordnede beskrivelse av sitt behov

Kravtyper og kravbesvarelse

Type Krav:

Alle kravene i kravspesifikasjonen vil være av en av følgende tre kravtyper:

- **Absolutte krav (A):** Minimumskrav til leveransen. Manglende oppfyllelse av et absolutt krav er normalt et vesentlig avvik fra kravspesifikasjonen og vil ofte medføre at tilbudet blir avvist. Hvorvidt eventuelle avvik innebærer et vesentlig avvik som medfører en slik avvisning vil vurderes iht. forskrift om offentlige anskaffelser (FOA).
 - Absolutte krav blir ikke evaluert ut over oppfylt/ikke oppfylt, og tilhører derfor ingen av tildelingskriteriene.
 - Leverandøren skal besvare kravet med en bekreftelse om at kravet er "Oppfylt / Ja" eller "Ikke oppfylt / Nei".
 - Leverandøren er ansvarlig for å sikre at Skal-kravet er tilstrekkelig besvart/ dokumentert for at Kunden skal kunne verifisere eller sannsynliggjøre at kravet er oppfylt.
- > **Absolutte krav som evalueres under tildelingskriteriene (AV):** Krav som både inneholder en absolutt del (minimumskrav), og som også evalueres under tildelingskriteriene.
- > **Vurderingskrav (V):** Evalueringskrav knyttet til Leverandørens tilbudte tjeneste. Kunden vil evaluere Leverandørens besvarelse av vurderingskrav opp mot tildelingskriteriene angitt i konkurransegrunnlaget. Manglende oppfyllelse av vurderingskrav vil ikke medføre avvisning av tilbudet.
- > Vurderingskrav tilhører ett av de overordnede tildelingskriteriene, jf. Konkurransgrunnlagets punkt 5.1.
 - Leverandøren skal besvare kravet med en bekreftelse om at kravet er "Oppfylt / Ja" (dekkes gjennom tjenesten som er tilbudt og er inkludert i tilbudte priser) eller "Ikke oppfylt / Nei" (dekkes ikke av tilbudt tjeneste).
- > En besvarelse av et vurderingskrav skal inneholde en tilstrekkelig beskrivelse av hvordan kravet oppfylles. Besvarelsen til kravet skal inn i spesifikk svarseksjon til kravet («Leverandørens besvarelse»), eventuelt med henvisning til besvarelse i andre vedlegg der hvor dette er relevant.
 - Det er Leverandørens ansvar å fremlegge tilstrekkelig relevant dokumentasjon for at Kunden skal kunne vurdere hvor godt tilbudet oppfyller kravet.

Besvarelse av Kundens krav i kravtabell:

Benyttet kravtabell har en oppbygging som vist i tabellen nedenfor:

Nr.	Krav:	Type krav:	Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	Leverandørens besvarelse:
	[Krav] [Dokumentasjonskrav/svarinstruks <i>(Blå tekst i kursiv)</i>]			
	...			

- > **Kundens krav:** er Kundens beskrivelse av et behov, en ytelse eller en funksjon, inklusive dokumentasjonskrav/svarinstruks *(Blå tekst i kursiv)* til kravet.
- > **Leverandørens bekreftelse (Ja / Nei):** Leverandøren skal i slik kolonne markere om Leverandøren mener kravet er oppfylt eller ikke i tilbudet.
- > **Leverandørens besvarelse:** er svarseksjon for det enkelte krav.

Generelle retningslinjer for besvarelse av Kundens krav:

- > Samtlige av Kundens krav skal besvares i sin helhet i det respektive kravet.
- > Leverandøren anmodes på generelt grunnlag om å besvare krav poengtert og kortfattet.
- > Dersom det benyttes egne vedlegg, skal henvisning til slikt/slike vedlegg tydelig komme frem av svarseksjonen til kravet («Leverandørens besvarelse»). Ved bruk av vedlegg skal Leverandøren svare ut kravet i sin helhet i slikt/slike vedlegg med tydelig henvisning til Kundens krav.
- > For krav med sidetallsbegrensninger medregnes ikke eventuelle illustrasjoner, bilder og/eller screenshots.

Kundens krav

Del 1

1.1 Mobiltelefoni generelt

Nr.	Krav	Type krav:	Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	Leverandørens besvarelse:
1	Kundens eksisterende nummer skal videreføres. Abonnementene skal inneholde navn på selskap, avdeling, brukernavn og ansattnummer (der hvor dette er relevant), siminfo, abonnementsstype og fakuraoppsett. Kunden skal forvalte og administrere abonnementene. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
2	Ved avslutning av avtalen skal numre i bruk kunne tas med videre til ny avtale og leverandør uten kostnad. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
3	Dersom leverandøren kommer med nye løsninger for abonnement/pakkeløsninger som viser seg å være hensiktsmessige for kommunene, skal det åpnes for reforhandling av pris og funksjonalitet på nye tjenester underveis i avtaleperioden. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
4	Alle abonnementer skal være uten bindingstid <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
5	Abonnementene skal inkludere taletrafikk, SMS og datapakke.	A		

	<i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>			
6	Leverandøren skal minimum inkludere følgende tjenester i abonnementene: • Taleanrop • Personsvar • SMS • MMS • Skjult nummer • Viderekobling - Direkte - Ved ikke svar - Ved opptatt - Utenfor dekning - Ikke tilgjengelig • Samtale venter • Bank ID <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
7	Fri bruk av tale, SMS og MMS i Norge skal være inkludert i abonnementskostnadene. Som fri bruk regnes minimum fribruk av tale, 10.000 SMS og 10.000 MMS per måned <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
8	Når inkludert datamengde i abonnementet er brukt opp skal det ikke påløpe ekstra kostnader uten at bruker/administrator selv må gjøre aktive valg.	A		

	<i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>			
9	Det skal ikke være etableringskostnader eller endringskostnader på noen av kommunens abonnementer. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
10	Kommunen skal ha SIM-kortreserve lokalt som de selv skal kunne aktivere via kundeweb. Kortene skal leveres kostnadsfritt. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
11	Leverandøren skal tilby løsninger for å knytte flere simkort til samme abonnement, eksempelvis tvilling-SIM og/eller dataSIM. Leverandøren må angi hvilke typer tilleggs-SIM som er inkludert i prisen på hoved abonnementet og hvilke som kommer i tillegg. Eksempel IoT (Internet of Things) SIM kort. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
	Kundens telefonnummer skal kunne utelates fra oppføring i opplysningstjenester. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
12	Leverandøren må tilby gode abonnement og tilleggstjenester for mobildata – fri data med rollover på ekstra datapakker som legges er ønskelig, og bør være et alternativ. Det er angitt alternative typer datapakker i prisskjema. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og beskrive hvordan prising av overskridelse av datapakke håndteres, samt muligheter for automatisk påfyll eller bytte til høyere datapakke ved overforbruk.</i>	V		
13	Leverandøren bør levere en løsning for masseutsendelse av SMS enten via en egen applikasjon eller via kundeweb. Forhåndsdefinerte lister av mottakere skal kunne lages. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt.</i> <i>Gi en beskrivelse av det som tilbys.</i>	V		

14	Dersom Leverandøren skal være databehandler for Kunden skal det inngås en databehandleravtale. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
15	Fakturering og rutiner skal tilpasses behovet som kunden til enhver tid måtte ha i forhold til effektivisering og kostnadsbesparelser i forbindelse med fakturabehandling. Leverandøren må kunne sende faktura elektronisk (EHF) til kommunenes regnskaps-avdeling. Det enkelte fakturasted skal motta separate fakturaer mobilabonnement dersom annet ikke er avtalt. Fakturaperioden skal avtales med kunde, og klart komme frem på faktura. Faktura skal sendes ut senest 4 uker etter fakturaperiodens utløp. På fakturaen for det enkelte kontosted skal alle underliggende abonnement listes opp. For hver fakturalinje skal det angis hvordan kostnaden på tjenesten er beregnet. Kostnaden skal angis med og uten merverdiavgift. Faktura skal avspeile avtaleprisene slik at de kan kontrolleres opp mot forbruket på det enkelte abonnement. Det må kunne faktureres ned på enhet/avdeling/brukernivå. Det skal ikke faktureres fakturagebyr. For det enkelte mobilabonnementet skal det angis: - Abonnementsnummer - Abonnementsperiode - Abonnementsavgift - Tilleggstjenester, spesifisert - Taletrafikk - Datatrafikk - SMS/MMS - Bruk av øvrige tjenester skal spesifiseres per tjeneste (innholdstjenester, utland, etc.) <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		

16	Leverandøren bør sikre oppdaterte tjenester og best mulig utnyttelse av eksisterende og ny teknologi gjennom hele avtaleperioden. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og beskrive:</i> <i>- Hvordan nye løsninger og ny teknologi vil tilbys fortløpende i avtaleperioden.</i> <i>- Gi en beskrivelse av forventet dekningsgrad, tidsplan for innføring av nye teknologier og noe om hvilken merverdi framtidige nye teknologier, vil gi for Kunden.</i>	V		
----	--	---	--	--

1.2 Nett og dekning

Nr.	Krav	Type krav:	Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	Leverandørens besvarelse:
17	Leverandør skal ha eget nettverk. Samarbeid med andre nettleverandører godtas ikke. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
18	Oppdragsgiver ønsker en leverandør med god dekning og god kapasitet i nettet. Tilbyder må framlegge lokale og detaljerte dekningskart for hver av de deltakende kommunene, for tilbudt mobildekning. Det skal legges ved oversikt over kjente områder som mangler dekning hvis disse ikke framkommer tydelig på dekningskartene. Områder med manglende dekning vil vektlegges negativt i evalueringen, med særlig hensyn på følgende: -Dekning i områder med kommunale lokasjoner (skole, barnehage, institusjoner for eldre, tekniske installasjoner mv)	AV		

	-Dekning i områder med fastboende – det vil være særlig fokus knyttet opp mot fastboende som mottar hjemmetjenester fra kommunen. -Dekning på sjø- og veistrekninger fram til nevnte områder ovenfor. Dersom annen operatør har dekning i eventuelle problemområder påberoper oppdragsgiver seg retten til å kunne kjøpe abonnement fra andre operatører for å dekke behov i disse områdene. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og levere link til elektronisk oversikt over dekningsområdene på de forskjellige tilgjengelige nettene. Hvis leverandør kjenner til noen områder hvor kommunen har bygg som ikke er dekket, skal disse opplyses om.</i>			
19	Å sikre god mobildekning internt i en rekke av kommunens bygg har de senere år vist seg å være utfordrende. Leverandøren må kunne tilby en løsning for forsterkning av mobilsignaler i bygg med dårlig innendørs dekning. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
20	Leverandøren bør kunne bistå med dekningsmåling på områder hvor kommunene har utfordringer med dårlig dekning, og foreslå løsning. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og beskrive:</i> <i>- Hvordan Leverandøren i avtaleperioden vil utføre detaljerte og realistiske vurderinger av dekningsforholdene på nærmere angitte steder, og hvilke løsninger leverandøren har for utbedring av dekningsområder.</i>	V		
21	Leverandøren skal tilby driftssikre løsninger med høy oppetid. Det skal være redundans i nettstrukturen for alle komponenter som har betydning for oppetiden i nettet. Tilbyderen bes redegjøre i hvor stor grad de møter dette kravet, samt beskrive egen infrastruktur og robusthet.	AV		

	Ved feil i tilbyders nett skal trafikk kunne rutes alternativt. Planlagt arbeid i nettet og feil i nettet skal varsles på e-post eller SMS til kontaktpersoner hos kunden. Her skal operatør oppgi hvilket geografisk område det forventes/har oppstått tekniske problemer. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og beskrive hvordan Leverandørens mobilplattform vil understøtte Kundens behov på følgende punkter:</i> • Redundans • Kapasitet • Sikkerhet • Vedlikehold • Overvåking <i>Leverandøren bes gjøre rede for eventuelle deler av infrastrukturen som ikke eies av Leverandøren, samt hvilken betydning dette får for Kunden med hensyn til fleksibilitet, stabilitet, ytelse, feilrettingstid, sikkerhet samt Leverandørens evne til å gjennomføre eller påvirke gjennomføring av endringer i infrastrukturen.</i>			
22	Leverandøren skal ved endringer av en tjeneste, eller utfasing av en teknologi/standard, uten ugrunnet opphold gi Kunden skriftlig varsel om dette. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
23	Leverandøren skal ha kriseberedskap. Ved spesielle hendelser vil Kunden ha behov for at Leverandøren raskt skal kunne yte bistand slik at kundens beredskap opprettholdes. Bistanden kan for eksempel være knyttet til opprettelse av midlertidige/mobile basestasjoner. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og beskrive:</i>	AV		

	<i>- Rutiner og løsninger i forbindelse med beredskap, både når det gjelder planlagte og ekstraordinære hendelser.</i> <i>- Hvordan, i hvilket omfang og hvor ofte man øver beredskap</i>			
24	All behandling av personopplysninger skal skje i henhold til enhver tid gjeldende personopplysningslov. Det forventes for øvrig at leverandøren har gode løsninger for håndtering av informasjonssikkerhet generelt. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og beskrive:</i> <i>- Relevante prosesser og rutiner</i> <i>- I hvilken grad Leverandøren benytter et dokumentert informasjonssikkerhetssystem som ISO 27001 eller tilsvarende.</i> <i>Eventuelle sertifiseringer vedlegges.</i>	AV		
25	Leverandøren skal på forespørsel, og ved eventuelle revisjoner, kunne fremvise dokumentasjon av de løsninger Leverandøren benytter for leveransen til Kunden. Dokumentasjonen skal lagres i minst fem (5) år fra det tidspunkt dokumentet ble erstattet med ny gjeldende utgave. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
26	Dersom Leverandøren oppdager Sikkerhetsbrudd nettet, skal Leverandøren umiddelbart varsle Kunden. Tiltak skal iverksettes snarest for å gjenopprette normal tilstand og hindre gjentakelse. Ved Sikkerhetsbrudd skal det være mulig å avdekke hvilken informasjon som har blitt rammet av bruddet samt hvorvidt det er brudd på konfidensialitet, integritet eller tilgjengelighet. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og beskrive hvordan dette vil ivaretas.</i>	AV		
27	Leverandøren skal ha implementert effektive rutiner for fysisk og logisk tilgangskontroll for de løsninger (portaler etc.) Leverandøren benytter for leveransen til Kunden. Bare Autorisert	AV		

	Personell skal ha tilgang til Kundens data. Tilgangen skal være begrenset til det som er nødvendig for å utføre pålagte oppgaver. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og beskrive sine rutiner for autorisasjon og tilgangskontroll.</i>			
--	--	--	--	--

1.3 Sikkerhet

Nr.	Krav	Type krav:	Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	Leverandørens besvarelse:
28	Tilbyder skal kunne levere funksjonalitet som beskytter brukere mot svindel og uønsket trafikk. Herunder, men ikke begrenset til, spamfilter for SMS, MMS og anrop, svindelgjenkjenning og varsling ved uvanlige transaksjoner som plutselige internasjonale anrop. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og beskrive sin løsning.</i>	AV		
29	Tilbyder skal kunne fremvise dokumentasjon av risikostyring og trusselvurdering basert på ISO-standarder eller tilsvarende rammeverk, som inkluderer årlige vurderinger og gjennomganger av hendelser, trusler og tiltak. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og legge ved dokumentasjon.</i>	AV		
30	Tilbyder skal kunne fremvise dokumentasjon for datasikkerhet og de tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltakene i leveransen, samt en rapport som evaluerer potensielle interne og eksterne angrep.	AV		

	<i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og legge ved dokumentasjon.</i>			
31	Tilbyder skal ha rutiner, organisatoriske tiltak og systemtekniske sikkerhetstiltak for å oppdage, håndtere og varsle om hendelser, brudd og avvik som får konsekvenser for informasjonssikkerhet eller personvern. Ved mindre brudd og avvik er av ubetydelig karakter, skal det meldes til kunden uten ugrunnet opphold. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og legge ved dokumentasjon.</i>	AV		

1.4 Administrasjonsverktøy

Nr.	Krav	Type krav:	Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	Leverandørens besvarelse:
32	Tilbyder skal levere et web-basert administrasjonsverktøy for mobilabonnement. Administrasjonsverktøyet skal være brukervennlig, og leverandør skal tilby opplæring ved behov. Verktøyet skal gi oppdragsgiver oversikt over alle abonnementer, samt mulighet til å administrere disse selv. Administrasjonsverktøyet inklusive eventuelle behov for opplæring skal være uten kostnader. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
33	Det skal være mulig å definere tilgangshierarki med rettigheter for kundeweb på flere nivåer. Kunden skal selv kunne	A		

	administrere tilgang til Leverandørens portal som å opprette administratorer og tildele roller og rettigheter. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>			
34	Leverandørens løsning skal ha to-trinns autentisering ved pålogging fra administratorer. Det bør være mulig å aktivere multifaktorautentisering (flere enn to faktorer) for løsningene i leveransen, eksempelvis administrasjonsportalen. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og beskrive hvordan dette ivaretas.</i>	AV		
35	Kunden skal ha tilgang til rapporter som gir oversikt over abonnementer og forbruk. Disse skal inneholde, men ikke begrenses til: • oversikt over aktive tjenester på abonnementene • oversikt over mobilabonnement, som inneholder konto, navn og nummer • abonnementer med størst forbruk (høyforbruksrapporter) med sorteringsmuligheter og nedbrytning • sanntidsrapport på forbruk • rapporter som omhandler nettverksstatus på SIM-kort (for eksempel siste aktivitet/aldri registrert/registrert brukt i enhet) • oppdaterte prisoversikter i kundeweb på alle tjenester avtalen omfatter Det bør være mulig å generere egendefinerte rapporter, der det kan velges hvilke data som skal brukes og settes sammen til en rapport. Det bør være mulighet for eksport av alle / utvalgte data til fil i Excel (csv-format). <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og beskrive rapportmuligheter.</i>	AV		
36	Det skal være mulig å monitorere og motta varsler om forbruk.	AV		

	<i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og beskrive mekanismer og løsninger for monitorering av forbruk og varsling av overforbruk basert på gitte terskelverdier. Varslinger bør kunne sendes til både abonnent og administrator ved overforbruk.</i>			
37	Kunden skal ha mulighet til å se / laste ned tidligere fakturaer for hele avtaleperioden, med tilhørende fakturaunderlag basert på abonnement- og trafikkostnader for det enkelte abonnement. Data for minimum 1,5 år tilbake i tid bør være tilgjengelig. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
38	Det skal være mulighet for Kunden selv (pr enhet) å administrere kontostrukturen for sin virksomhet (opprette, endre, flytte og slette kontosteder). <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
39	Det skal være mulighet for administrasjon av mobilabonnement, enkeltvis eller samlet: • Bestille, endre og deaktivere abonnement • Aktivere/erstatte og slette SIM-kort. • Administrere tilganger og sperringer av f.eks. innholdstjenester og utland • Endre tjenester og datapakker • Flytte abonnement mellom kontosteder • Det skal være mulig å kansellere, sperre/fryse og gjenåpne abonnement. • Det skal være mulig å lese PUK-kode, SIM-kort nummer og IMEI-nummer. Bør være mulighet for å sperre abonnement for betal nummer/belastning kjøp av varer og tjenester.	AV		

	<i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og beskrive de muligheter som tilbys.</i>			
40	Det skal være mulig for Kunden selv å aktivere mobilt bedriftsnettbrukere fra kundeweb <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
41	"Min side"-web/app for den enkelte ansatte skal minimum inneholde: - Status på dataforbruk inn og utland - Oversikt over enheter/simkort tilknyttet abonnementet Bør ha: - mulighet for å kjøpe ekstra datapakkestørrelse og ekstratjenester (egenbetaling) - Oversikt over faktura <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og beskrive sin løsning og hvilke tjenester den inneholder.</i>	AV		
42	Beskrivelse av tjenester og muligheter i administrasjonsverktøy ut over minimumskravene som leverandøren mener kommunene kan ha nytte av. <i>Leverandøren skal beskrive tjenester og muligheter som tilbys.</i>	V		

1.5 Bedriftsnettløsning

Nr.	Krav	Type krav:	Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	Leverandørens besvarelse:
43	Leverandøren skal kunne levere en mobil bedriftsnettløsning. Løsning for mobilt bedriftsnett som minimum inkludere følgende funksjonalitet: - Katalog med søkefunksjon, oppslag i f.eks. 1881 - Fraværsmarkering - Samtalelogg-funksjon - Overføring av samtale - Ledig/opptatt, fraværstatus - Administrasjon av anropshåndtering <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
44	Leverandøren skal beskrive bedriftsnettløsning ut over minimumskravene over, hvilke tjenester og funksjonalitet som inngår. Det må klart skilles mellom funksjonalitet som inngår i tilbudt løsning, og eventuelt funksjonalitet som må bestilles som tilleggstjeneste. <i>Leverandør skal beskrive det som tilbys</i>	V		
45	Leverandørens løsning skal ha to-trinnsautentisering ved pålogging fra administratorer. Det bør være mulig å aktivere multifaktorautentisering (flere enn to faktorer) for løsningene i leveransen, eksempelvis administrasjonsportalen. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og beskrive evt. muligheter vedr. multifaktorautentisering.</i>	AV		

46	Mobil sentralbordløsning skal minimum inneholde følgende funksjonalitet: - Svargruppe - Konferanse - Sentralbord - Katalog med søkefunksjon - Oversikt over svargrupper m.m. - Fraværsmarkering - Samtalelogg-funksjon - Ledig/opptatt - Inn/utmelding av kø - Mobil fraværstatus - Tidsstyring av åpningstider, talesvar - Administrasjon av anropshåndtering - Ubegrenset antall operatører - sms til kønummer <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
47	Sentralbordet bør kunne settes i en beredskapsmodus ved ekstraordinære hendelser. Det vil si at oppdragsgiver selv på en rask og intuitiv måte kan erstatte normal kø struktur til en alternativ og forhåndsdefinert struktur. Eksempelvis forhånds definere: Normal drift kø, Alvorlig hendelse kø, nasjonal krise kø. <i>Leverandør skal beskrive det som tilbys</i>	V		
48	Leverandør skal beskrive mobilt sentralbordløsningen som tilbys ut over minimumskravene over, hvilke tjenester og funksjonalitet	V		

	som inngår, og hvordan Kunden eventuelt kan tilpasse løsningen. Beskrivelse av hvilke muligheter Leverandørens mobile bedriftsnett gir for å integrere seg mot andre samhandlingsløsninger som for eksempel MS Teams etc For tjenester som kommer i tillegg til de etterspurte punkter i anbudet ber vi Leverandøren spesifisere hvilke av disse som er inkludert i prisen og hvilke som evt. prises som tilleggstjeneste. (Oppgis i prisskjema). <i>Leverandør skal beskrive det som tilbys</i>			
49	Oppdragsgiver ønsker mulighet til å skru på tilbake-ring funksjonalitet (Callback løsning) på utvalgte køer og ber Leverandøren beskriv hvilken funksjonalitet som kan tilbys. <i>Leverandør skal beskrive det som tilbys</i>	V		
50	Varsel om ringegrupper står uten innloggede telefoner i åpningstidene. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
51	Oppdragsgiver må selv kunne sette prioriteringer mellom telefoner innmeldt i ringegrupper via web grensesnitt/admin verktøy <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
52	Det skal være mulighet for å sette max tid en innringer skal stå i kø før samtalen behandles på nytt. Bruker bes ringe igjen senere pga. stor pågang, eventuelt kobles videre til annet nummer. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
53	Kunden skal kunne fjerne og/eller skjule data fra bedriftskatalogen. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		

54	Det skal være mulighet for sentral styring av visningsnummer. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
----	--	---	--	--

1.6 Fakturakontroll

Nr.	Krav	Type krav:	Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	Leverandørens besvarelse:
55	Leverandøren skal kunne levere løsning for fakturakontroll av abonnementene, som muliggjør direkte trekk i lønn for mobiltjenester som defineres som privat forbruk. Definisjonene skal reguleres av policy som kommunen bestemmer, og som skal ligge til grunn for regulering av lønnstrekk. Det må være mulig å sette regler på personnivå. Den ansatte skal varsles hver måned hvor mye som eventuelt blir trukket i lønn. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og beskrive løsningens funksjonalitet, deriblandt:</i> <i>- hvordan den enkelte abonnent selv kan gå inn å kontrollere eventuelt privat/tjenesterelatert forbruk.</i> <i>- løsning for integrasjon/import/eksport av data til Kundens lønnssystemer.</i> <i>- beskrivelse av hvilke mobiltjenester som kan kontrolleres via fakturakontroll.</i>	AV		
56	Leverandøren skal beskrive eventuelle ekstra tjenester og muligheter i løsningen ut over minimumskravene. <i>Beskrivelse av ekstra tjenester og muligheter som tilbys.</i>	V		

1.7 Kundeservice/feilmelding

Nr.	Krav	Type krav:	Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	Leverandørens besvarelse:
57	Leverandøren skal sørge for at Kunden har god, enkel og rask tilgang til kundeservice/brukerstøtte. Det skal være gratis å ringe det angitte nummeret til kundeservice/brukerstøtte i Norge. Det bør stilles tilgjengelig en person med KAM-funksjon. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og beskrive muligheter vedr. KAM-funksjon.</i>	AV		
58	All førstelinjesupport mot Kundens sluttbrukere skal være på norsk. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
59	Tilbyder skal ha et feilmeldingssystem med varsling til Oppdragsgivers dedikerte personer ved feil, nedetid og hendelser i mobilnettet. Varsling skal skje via tale, SMS eller epost. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
60	Tilbyder må oppgi hvilke standardiserte kompensasjoner som tilbys med standardisert prisavslag. Ved brudd på avtalt tjenestenivå kan oppdragsgiver kreve økonomisk kompensasjon. SLA skal inneholde minimum: • At leverandøren har ansvar for alle deler av leveransen frem til leveransepunkt.	A		

• Tilbudt tjenestenivå pr tjenesteytelse • Løsning for måling av tjenestenivå • Løsning for varsling, rapportering og andre prosedyrer • Økonomisk kompensasjon til oppdragsgiver ved brudd på avtalt nivå • Varslingsrutiner og løsning for tekniske kontaktpunkt ved teknisk arbeid, planlagte systemoppdateringer og feil som berører leveransen • Oppetid totalt for tjenestene <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>			
---	--	--	--

1.8 Implementeringsplan

Nr.	Krav	Type krav:	Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	Leverandørens besvarelse:
61	- Implementeringsplan skal vedlegges. Tilbyder skal redegjøre for hvordan implementeringen er planlagt utført, teknisk og i forhold til behov for personell hos oppdragsgiver. - Implementering skal skje i samarbeid med oppdragsgiver. - Implementeringstiden skal ikke overstige oppgitt implementeringstid i implementeringsplan ved kontraktsignering. Ved mislighold på dette kravet, tar oppdragsgiver forbehold om å ilegge døgnmulkt i størrelse tilpasset bransjebestemmelser. - Implementering skal ikke påføre kommunene administrasjonskostnader eller kostnader knyttet til bytte av leverandør. Eventuelle utgifter i forhold til implementering belastes tilbyder. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og beskrive implementeringsplan.</i>	AV		

62	Leverandøren skal beskrive eventuelle løsninger, tjenester og funksjonalitet de kan levere, ut over det som ellers er beskrevet i anbudet, som de mener kommunene kan ha nytte av. <i>Kortfattet beskrivelse i listeform.</i>	V		
63	Eventuell ny Leverandør skal samarbeide med dagens leverandør for å sikre smidig overgang til ny avtale.	A		

Del 2

2.1 Mobiltelefoner

Nr.	Krav	Type krav:	Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	Leverandørens besvarelse:
64	Leverandøren skal levere web-basert løsning for bestilling av mobiltelefon og utstyr regulert av policy som kommunen bestemmer. Kommunene har i dag stort sett en mix mellom Iphone og Samsung telefoner. Kommunene skal ha mulighet til å kjøpe alle mobiltelefoner tilgjengelig priset med en gitt påslagsprosent på innkjøpspris. (Oppgis i prisskjema). Telefonene opplistet i prisskjema er eksempel for å vurdere pris, og er ikke retningsgivende for apparater som blir kjøpt. Påslagsprosenten skal gjenspeiles i alle priser leverandøren gir på alle typer mobiler. Det skal være mulig for oppdragsgiver og be om stikkprøver hvor innkjøpspris må fremlegges. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
65	Løsningen skal være enkel for den ansatte å selv kunne bestille mobiltelefon og tilleggsutstyr, og må inneholde følgende funksjonalitet: • Rettighetsstyring på brukertilgang	A		

	• Ordning for egenandel ved kjøp av dyrere telefon i henhold til policy • Visuelt bilde av hvert enkelt produkt, inkludert produktbeskrivelse og visning av tilleggsutstyr • Bestiller må kunne legge inn egendefinert leveringsadresse eller velge forhåndsdefinert leveringsadresse • Bestillingen må ha referansefelt for pakkemerking og fakturamerking • Det skal være mulig å sjekke status på leveransen, samt spore forsendelsen • Prisene skal til enhver tid være oppdatert i henhold til kommunens gjeldende priser • Mulighet for egendefinert produktvalg • Mulighet for uthenting av rapporter over kjøpte telefoner og utstyr, samt søke opp ordrer, nåværende og historiske. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>			
66	Følgende er krav til produktene som må oppfylles: • Produktene skal leveres ulåst fra operatør • Mobiltelefonene skal være produsert og konfigurert for bruk i Norge og ha mulighet for norsk språk • Mobiltelefonene skal ha tastatur med æ,ø og å • Produktene må oppfylle de til enhver tids gjeldende krav fra Statens strålevern, samt oppfylle regelverk i henhold til bruk av helse og miljøfarlige produkter. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
67	Levering av bestilte og lagerførte telefoner og utstyr skal skje innen 8 virkedager etter bestilling. Varer skal leveres til adresse bestiller har opplyst om i bestilling. Hvis varer ikke kan leveres til	A		

	avtalt tid, skal kunden ha tilbakemelding med informasjon om når varen kan leveres. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>			
68	Oppdragsgiver forventer at reparasjoner finner sted effektivt og innen rimelig tid. Leverandøren skal beskrive hvordan reparasjonshenvendelser blir håndtert. Spesielt skal det beskrives hvordan det legges opp til at tid fra mottatt defekt telefon til utsending av ny/repert telefon blir så kort som mulig. Det skal være mulighet for lånetelefon fra leverandør i reparasjonstiden. Leverandøren skal ha en web-basert løsning for innsendelse av mobiltelefoner til reparasjon. Oppdragsgiver ønsker effektiv service til fornuftige kostnader utenfor garantitiden. Leverandøren skal beskrive vilkår og rutiner for service av produkter utenfor garantitid samt annen betalbar reparasjonsservice. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og beskrive hvordan løsningen fungerer, gjerne visuelt.</i>	V		
69	Det er viktig for Oppdragsgiver at leverandøren har et godt system for håndtering av garanti og reklamasjonssaker. For reklamasjoner som dekkes av garantien, og i reklamasjonstilfeller hvor årsaken til retur skyldes forhold som Leverandøren bærer risikoen for, skal alle kostnader som gjelder retur (fraktkostnader mv.) dekkes av Leverandøren. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og beskrive sine rutiner for disse.</i>	V		

> 2.2 Portal

Nr.	Krav	Type krav:	Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	Leverandørens besvarelse:
70	Leverandøren skal beskrive portal for de ansatte som samler alle tjenestene de har tilgang til i ett grensesnitt. • Bestilling av telefon og ekstrapakke • Oversikt over abonnement • Godkjenning av og oversikt over retningslinjer/policy som til enhver tid er gjeldende for kommunen • Endring av datapakker • Service og reparasjon • Etc. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og beskrive det som tilbys</i>	AV		

Del 3

3.1 Miljø

Nr.	Krav	Type krav:	Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	Leverandørens besvarelse:
71	Arbeid for å redusere klima og miljøbelastning Leverandøren skal ha etablert og implementert et miljøledelsessystem. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt og vise til sertifikat eller gi en tilsvarende redegjørelse.</i>	A		
72	Levetid og sirkulærøkonomi Det kreves det at leverandøren kan tilby batteribytte i 3 år og reparasjonstjenester og sikkerhetsoppdateringer i minimum 4 år. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
73	Sending Leverandøren skal sende samlet pakke med produkter når det bestilles samtidig. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt.</i>	A		
74	EE-avfall Leverandør plikter å levere EE-avfall til godkjent leverandør. EE-registeret vedlikeholdes av Miljødirektoratet. https://produsentansvar.miljodirektoratet.no/returselskap <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt</i>	A		
75	Krav til abonnement og digitale tjenester Administrative tjenester skal kunne leveres digitalt:	A		

	• EHF-faktura • Elektronisk avtaleoppfølging • Digital administrasjonsportal Papirbaserte utsendelser skal unngås. <i>Leverandør skal bekrefte (ja/nei) at kravet er oppfylt.</i>			
--	---	--	--	--

Del 4

4.1 Opsjon

Nr.	Krav	Type krav:	Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	Leverandørens besvarelse:
76	Leverandøren skal beskrive MDM løsning for administrering og overvåkning av kommunenes mobilportefølje. <i>Beskrivelse av løsning</i>	A		