



KONKURRANSEGRUNNLAG

Åpen anbudskonkurranse
etter forskriftens del I og del III

for anskaffelse av

Rammeavtale for multifunksjons- maskiner.

OPPDRAKSGIVERE

Harstad Kommune
Dielddanuori suohkan - Tjeldsund kommune
Kvæfjord Kommune
Ibestad Kommune
Dyrøy kommune

Ansvarlig anskaffer: Kathe Janne Krøtø (kathe.kroto@harstad.kommune.no)

Anskaffelsesoversikt

Hovedtype, estimert verdi, CPV-koder og utførelsessted fremgår under Konkurransedetaljer.

Kontraktsmal

Navn:

ssa-k

Bakgrunn

Kommunene skal inngå ny rammeavtale for multifunksjonsmaskiner (MFP) fordi eksisterende avtale utløper. Kommunene har behov for en helhetlig og fremtidsrettet løsning som sikrer stabil tilgang til utskrift, kopiering og skanning på tvers av alle lokasjoner.

Formålet med anskaffelsen er å etablere en fullt administrert løsning som gir forutsigbar drift og kostnadskontroll, med sentral oppfølging av maskinpark, automatisert håndtering av rekvisita og tilgjengelig service og support i avtaleperioden. Løsningen skal samtidig ivareta kommunens behov for enkel betjening for alle brukere, herunder universell utforming og sikker håndtering av utskrifter. Harstad kommune benytter YSoft SafeQ som sikker utskriftsløsning, og tilbudte maskiner må fullt ut støtte dette.

Harstad kommune har gjennom de siste årene gjennomført en betydelig fornyelse av maskinparken, slik at denne i hovedsak består av nyere modeller som skal brukes i mange år fremover. I løpet av kommende fireårsperiode anslås det dermed at behovet for utskifting vil være begrenset til noen titalls maskiner. Generelt sett skiftes maskiner først ut når det er helt nødvendig basert på en helhetsvurdering.

Det er usikkert omfang for samarbeidskommunene

Beskrivelse av oppdraget

Oppdraget omfatter etablering av rammeavtale for levering, installasjon og drift av multifunksjonsmaskiner til Harstad kommunes lokasjoner. Leveransen inkluderer nødvendig oppfølging i avtaleperioden, herunder løpende service, support og vedlikehold.

Avtaleperiode for kjøp er 2 år med opsjon på 1+1 år. Løpende drift og serviceavtale i maskinens levetid for drift, med sentral oppfølging av maskinpark, automatisert håndtering av rekvisita og tilgjengelig service og support.

Løsningen skal omfatte funksjonalitet for utskrift, kopiering og skanning, og være tilpasset bruk i kommunens ulike miljøer. Maskinparken skal kunne administreres og overvåkes sentralt, med automatisert rekvisitaforsyning og rapportering knyttet til status og forbruk.

Videre skal utstyret støtte sikker utskrift og tilgangsstyring via YSoft SafeQ, herunder integrasjon med kommunens identitetsløsning (AD/Entra ID) og bruk av kortleser (RFID). Løsningen skal fungere i kommunens IKT-miljø, inkludert støtte for relevante Microsoft-plattformer.

Prosedyre

Åpen anbudskonkurranse

Alle interesserte leverandører kan levere tilbud gjennom Hyyr. Konkurransen har ingen prekvalifiseringsfase. Tilbudene evalueres direkte, og det er ikke adgang til dialog eller forhandlinger utover mindre avklaringer og korrigeringer av tilbudene.

Leverandøren oppfordres på det sterkeste til å følge de anvisninger som gis i dette konkurransegrunnlaget med vedlegg og eventuelt stille spørsmål ved uklarheter i kommunikasjonsmodulen i Hyyr.

Offentleglova og taushetsplikt

For allmennhetens innsyn i dokumenter knyttet til en offentlig anskaffelse gjelder offentleglova. Oppdragsgiver og dennes ansatte plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til opplysninger om tekniske innretninger og fremgangsmåter eller drifts- og forretningsforhold det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde, jf. forvaltningsloven § 13.

Forbehold og avvik

Frem til signering av kontrakten kan oppdragsgiver foreta endringer i konkurransegrunnlaget som ikke er vesentlige. Vesentlige endringer håndteres etter gjeldende regler om kunngjøring og frister.

Tilbud med vesentlige forbehold eller avvik fra konkurransegrunnlaget skal avvises. Oppdragsgiver kan også avvise tilbud med forbehold, avvik eller uklarheter som ikke er ubetydelige.

Oppdatering og tilleggsopplysninger

Eventuelle rettelser, suppleringer eller endringer av konkurransegrunnlaget, samt spørsmål til konkurransen med svar i anonymisert form, vil bli formidlet til alle leverandører som har registrert sin interesse for anskaffelsen i Hyyr. Dersom leverandøren finner at konkurransegrunnlaget ikke gir tilstrekkelig veiledning, eller er uklart, kan leverandøren be om tilleggsopplysninger via Hyyr. Dersom det oppdages feil i konkurransegrunnlaget, bes det om at dette formidles til oppdragsgiver via Hyyr.

Reglene for kommunikasjon

All kommunikasjon med oppdragsgiver skal skje elektronisk og skriftlig via Hyyr (oppdragsgivers konkurransegjennomføringsverktøy). Dette gjelder også spørsmål og svar.

Juridisk ramme

Anskaffelsen gjennomføres i henhold til lov om offentlige anskaffelser (LOA) og anskaffelsesforskriften (FOA) del I og III.

Kostnader ved utarbeidelse av tilbud

Eventuelle kostnader leverandøren har ved utarbeidelse av tilbudet dekkes av leverandøren selv. Oppdragsgiver refunderer ikke kostnader knyttet til utarbeidelse eller innlevering av tilbud.

Deltilbud

Anskaffelsen er ikke delt i delkontrakter. Det er ikke adgang til deltilbud.

Alternative tilbud

Det er ikke tillatt å levere alternative tilbud.

Parallelle tilbud

Det er ikke tillatt å levere parallelle tilbud. Hver leverandør kan ha ett gjeldende tilbud per delkontrakt.

Forretningshemmeligheter og sladding

Oppdragsgiver behandler innsynsbegjæringer etter offentleglova og forvaltningsloven. Leverandøren kan bli bedt om å levere en sladdet versjon av tilbudet dersom det fremsettes innsynskrav.

Behandling av personopplysninger

Personopplysninger som inngår i tilbudet behandles av oppdragsgiver for å gjennomføre anskaffelsen, evaluere tilbud og følge opp kontrakt. Behandlingen skjer i tråd med personvernregelverket. Leverandøren er ansvarlig for at personopplysninger i tilbudet er lovlig innhentet og nødvendige for tilbudet.

Deltakelse fra ansatte hos oppdragsgiver

Ansatte hos oppdragsgiver eller andre som deltar i forberedelsen eller gjennomføringen av anskaffelsen, kan ikke delta på leverandørsiden i konkurransen på en måte som kan svekke tilliten til at konkurransen gjennomføres på en rettferdig måte. Spørsmål om habilitet avklares med oppdragsgiver via Hyyr.

Ansvarlig innkjøpsenhet

Harstad Kommune

Org.nr: 972417971

Postmottak, Postboks 1000, Harstad kommune, 9479, Harstad

E-post: innkjop@harstad.kommune.no

Telefon: +4791645479

Oppdragsgivere

Harstad Kommune

Org.nr: 972417971

Asbjørn Selsbanes gate 9, 9479, Harstad

E-post: lene.saue@harstad.kommune.no

Telefon: +4791645479

Dielddanuori suohkan - Tjeldsund kommune

Org.nr: 959469326

Postboks 240, 9439, Evenskjer

E-post: bente.solvang@tjeldsund.kommune.no

Telefon: +4791384292

Kvæfjord Kommune

Org.nr: 972417998

Bygdevegen 26, 9475, Borkenes

E-post: merete.halvorsen@kvafjord.kommune.nono

Telefon: +4747705699

Ibestad Kommune

Org.nr: 959469792

Emma Olsens vei 1, 9450, Hamnvik

E-post: hildegunn.dalsnes@ibestad.kommune.no

Telefon: 47755392

Dyrøy kommune

Org.nr: 864 994 032

Dyrøytunet 1, 9311, Brøstadbotn

E-post: lene.saue@harstad.kommune.no

Telefon: +4791645479

Kontaktperson

Kathe Janne Krøtø

E-post: kathe.kroto@harstad.kommune.no

Telefon: +47 90526349

Konkurransedetaljer

Anskaffelsesdel:	Del III-anskaffelse - Over EØS-terskelverdi	Utførelsessted:	NOR
Hovedtype:	Varer		
Estimert verdi:	7 000 000 NOK		
Maks verdi rammeavtale:	12 000 000 NOK		

CPV-koder:

- 30100000 - Kontormaskineri, utstyr og forsyninger bortsett fra PC'er, printere og møbler (Hoved)
- 50313200 - Vedlikehold av fotokopimaskiner
- 50300000 - Reparasjon, vedlikehold og tilhørende tjenester tilknyttet PCer, kontorutstyr, telekommunikasjon og AV-utstyr
- 30121200 - Kopieringsutstyr
- 48773100 - Programvare til utskriftskø
- 48970000 - Programvare for printing
- 30216110 - Scannere til datamaskiner
- 30125000 - Deler og tilbehør til kopieringsmaskiner
- 48773000 - Programvare for skrivere
- 48824000 - Printerservere
- 50310000 - Vedlikehold og reparasjon av kontormaskiner
- 48780000 - Programvare for system, lagrings- og innholdsstyring
- 30125120 - Toner til fotokopieringsmaskiner
- 30120000 - Fotokopiering og offsettrykk utstyr
- 48770000 - Generell programvarepakke, datakomprimeringsredskap og programvare for skrivere
- 30125100 - Tonerkassetter
- 30121100 - Fotokopimaskiner
- 30000000 - Kontor- og PC-maskineri, utstyr og forsyninger bortsett fra møbler og programvarepakker

Varighet:

Oppstart:	7. mai 2026
Slutt:	7. mai 2028
Varighet:	2 år
Opsjoner:	1 + 1 år
Total mulig varighet:	4 år (2+1+1)
Tilleggsinformasjon:	For kjøp av multifunksjonsmaskiner er avtaleperiode 4 år. For service og vedlikehold er det løpende avtale i multifunksjonsmaskinens levetid.

Tidsfrister:

Frist for å stille spørsmål:	16. oktober 2026, 12:00
Tilbudsfrist:	23. oktober 2026, 12:00
Tildeling:	6. november 2026, 12:00
Vedståelsesfrist:	60 dager

Rammeavtaleinnstillinger:

Maksimal verdi:	12 000 000 NOK
Maksimalt antall leverandører:	1

Kvalifikasjonskrav:

ESPD (Europeisk egenerklæringsskjema) er aktivert for denne konkurransen.

Aktiverte avvisningsgrunner:

A: AVVISNINGSGRUNNER SOM GJELDER STRAFFEDOMMER

- Deltakelse i kriminell organisasjon
- Korrupsjon
- Bedrageri
- Terrorhandlinger eller lovbrudd knyttet til terrorvirksomhet
- Hvitvasking eller terrorfinansiering
- Barnearbeid og andre former for menneskehandel

Nr.	Krav
1	Skatteattest
Leverandøren skal fremlegge skatteattest som bekrefter at skatter og avgifter er betalt. Verifiseres automatisk via eBevis (krever samtykke i Altinn).	
2	Firmaattest
Firmaattest fra Foretaksregisteret som bekrefter registrering, signaturrett og prokura. Hentes automatisk via eBevis.	

3	Leverandøren skal ha erfaring fra sammenlignbare oppdrag
Beskrivelse av leverandørens inntil 3 mest relevante oppdrag i løpet av de siste 3 årene. Beskrivelsen må inkludere angivelse av oppdragets verdi, tidspunkt og mottaker (navn, telefon og e-post.) Det er leverandørens ansvar å dokumentere relevans gjennom beskrivelsen. Leverandøren kan dokumentere erfaringen ved å vise til kompetanse til personell han råder over og kan benytte til dette oppdraget, selv om erfaringen er opparbeidet mens personellet har utført tjeneste for en annen leverandør.	
4	Leverandøren skal ha et kvalitetssikringssystem tilpasset leveransens kompleksitet, risiko og målsetting
Dokumentasjonskrav: En beskrivelse av leverandørens metoder for kvalitetssikring. Hvis leverandøren er sertifisert i henhold til ISO 9001 eller tilsvarende kvalitetssikringssertifiseringer, er det tilstrekkelig å legge ved kopi av gyldig sertifikat.	
5	Tilbyder skal ha et miljøledelsessystem for å sikre en lav miljøbelastning ved utførelse av leveransen.
Dokumenteres med beskrivelse av miljøledelsessystem som minimum består av rutiner for å ivareta følgende elementer: • Virksomhetens miljømål og miljøpolitikk • Strategi på miljøområdet • Utførelse av tjenesten på en miljømessig forsvarlig måte, f.eks. avfallssortering og transport Det kan legges fram egenerklæring som beskriver hvordan rutinene gjennomføres og fungerer. Hvis rutinene er beskrevet i virksomhetens miljøledelsessystem i henhold til Miljøfyrtårn, ISO 14001, EMAS eller tilsvarende tredjepartsverifisert system, er det tilstrekkelig å legge ved gyldig sertifikat.	
6	Leverandøren skal ha tilstrekkelig økonomisk og finansiell kapasitet til å kunne oppfylle kontrakten
Oppdragsgiver innhenter selv opplysninger fra anerkjent kredittvurderingsselskap	
Dersom leverandøren har saklig grunn til ikke å fremlegge den dokumentasjon oppdragsgiver har krevd, kan han dokumentere sin økonomiske og finansielle kapasitet ved å fremlegge ethvert annet dokument som oppdragsgiver anser egnet.	

Tildelingskriterier:

Evalueringsmetode:

Fastsatt vekting per kriterium

Prisberegningsmetode:

Lineær

Formel:

$$r = r_{\max} \times (1 - (p - p_{\min}) / p_{\min})$$

Hvor $p_{\min}$ = laveste tilbudte pris (Pb), p = evaluert pris (Pe), $r_{\max}$ = maksimalt antall poeng. Poeng kan bli negativt ved >100% prisgap.

Miljøkriterier:

Begrunnelse for klima- og miljøhåndtering:

Definer i kravspesifikasjonen

Oppdragsgiver har vurdert at klima- og miljøhensyn i denne anskaffelsen ivaretas på en mer effektiv og etterprøvbar måte gjennom obligatoriske krav i kravspesifikasjonen enn gjennom bruk av klima og miljø som tildelingskriterium. Det stilles bindende krav til miljømerkede produkter (TCO Certified eller tilsvarende), etterlevelse av RoHS-, REACH- og POPs-regelverket, miljøvennlig emballasje, utslippsfrie leveranser der dette er praktisk gjennomførbart, samt forsvarlig avhending og gjenvinning av utrangert IT-utstyr. Kravene retter seg mot sentrale miljøbelastninger i produktets livsløp og gjelder for samtlige leveranser under kontrakten.

Oppdragsgiver vurderer på denne bakgrunn at klima- og miljøkravene samlet sett gir en bedre klima- og miljøeffekt enn bruk av klima og miljø som tildelingskriterium.

Kriterie	Type	Vekt	Beskrivelse
Pris	Pris	50%	Under dette kriteriet vurderes tilknyttet prisskjema.
Kvalitet	Kvalitet	50%	Under dette kriteriet vurderes tilknyttede krav.

Kravspesifikasjon:

1. Omfang, leveranse og installasjon

Nr.	Krav	Type
1.1	Leverandøren skal levere, installere og sette i drift multifunksjonsmaskiner (MFP) på kommunens lokasjoner som del av en fullt administrert løsning. Kravet innebærer at leveransen inkluderer levering til lokasjon, fysisk plassering, montering, tilkobling til strøm og nettverk, nødvendig grunnkonfigurasjon og funksjonstest før overlevering. Levering og oppsett avtales med IKT i forkant. Levering skal skje innenfor normal arbeidstid 0800-1530.	Må-krav
1.2	Likt brukergrensesnitt Alle tilbudte modeller av MFP skal ha likt brukergrensesnitt	Må-krav
1.3	Følgende produkter må kunne leveres Type 1 - MFP som skriver ut min. 20 sider pr minutt. Type 2 - MFP som skriver ut min. 25 sider pr minutt Type 3 - MFP som skriver ut min. 50 sider pr minutt Type 4 - MFP som skriver ut min. 50 sider pr minutt	Kvalitet

	Type 5 - MFP som skriver ut min. 75 sider pr minutt Type 6 - Internt trykkeri - minimum 75 sider pr minutt (både sort og farge) Type 7 - Enkel USB og nettverksskriver - sort/hvitt som skriver ut min. 20 sider pr minutt. Ytterligere krav til den enkelte maskintype finnes i vedlagt tilbudsskjema.	
1.4	Pris Produktene listet i tilbudsskjemaet representerer det vesentlige volumet, og vil bli brukt som grunnlag for evaluering av kriteriet pris.	Må-krav
1.5	Prismekanisme Samme prismekanisme skal ligge til grunn for alle produkt som naturlig hører inn under avtalen. Samme prismekanisme skal legges til grunn for hele produktspekteret i hele avtaleperioden.	Må-krav
1.6	Tilbudt løsning skal støtte eksisterende infrastruktur Tilbyder skal bekrefte at tilbudt løsning støtter kommunens eksisterende infrastruktur og alle relevante krav i vedlegget "Kravspesifikasjon IKT 2026", vedlagt. Løsninger som ikke støtter eksisterende infrastruktur vil ikke kunne aksepteres.	Må-krav
1.7	Leverandøren skal kunne levere både A4- og A3-kompatible MFP-er (der behovet tilsier det) i avtaleperioden. Kravet innebærer at sortimentet i rammeavtalen inkluderer modeller som kan håndtere A4 og A3, slik at oppdragsgiver kan bestille etter behov per lokasjon.	Må-krav
1.8	Det skal leveres nødvendig driver- og klientstøtte for Windows-klienter. Kravet innebærer at MFP-ene kan benyttes fra Windows-klienter i kommunens miljø, inkludert standard utskrifts- og skannefunksjonalitet via driver/klientkomponenter.	Må-krav
1.9	MFP-ene skal støtte nettverkstilkobling via Ethernet (kablet). Kravet innebærer at maskinene kan kobles til kommunens nettverk via standard RJ45/Ethernet.	Må-krav
1.10	Oppstartstid for standard installasjon per enhet (fra ankomst lokasjon til enheten er klar til bruk) skal oppgis. Oppgi antall timer (kun tall) for en typisk installasjon per enhet, inkludert grunnkonfigurasjon og test. Bruk desimaler ved behov (f.eks. 2,5).	Kvalitet

1.11	Leveringstid Tilbyder må oppgi leveringstid for produktene som omfattes av avtalen. Maksimal leveringstid bør ikke overstige 3 uker på modellene type 1-5. Oppgi leveringstid for alle tilbudte modeller (om det er forskjellig leveringstid på modellene). Leveringstid for deler skal også oppgis. Oppgitt leveringstid anses som forpliktende for leverandøren, og avvik fra denne vil medføre sanksjoner.	Kvalitet
1.12	Bestillingsrutiner Bestillingsrutiner skal beskrives. Bestilling av maskiner skal kun gjøres av IKT.	Kvalitet
1.13	Kontaktperson Det skal oppnevnes en avtaleansvarlig hos tilbydereren som har det overordnede ansvaret for gjennomføring av avtalen, herunder all administrativ kommunikasjon mellom kunde og leverandør. Vedkommende vil være IKTs primære kontaktperson, og skal ha ansvar for å følge opp henvendelser fra oppdragsgiver.	Kvalitet

2. Funksjonalitet, universell utforming og brukervennlighet

Nr.	Krav	Type
2.1	MFP-ene skal støtte utskrift, kopiering og skanning. Kravet innebærer at enhetene har integrerte funksjoner for utskrift, kopi og skann.	Må-krav
2.2	Skanning skal støtte sending til e-post og til nettverksmappe (SMB). Kravet innebærer at skannefunksjonen kan levere skann til e-post og til SMB-destinasjoner på nettverket.	Må-krav
2.3	Løsningen skal være universelt utformet med enkel betjening i brukergrensesnittet.	Kvalitet

	Beskriv hvordan brukergrensesnitt, betjeningspanel og sentrale arbeidsflyter (utskrift/kopi/skann og frigivelse av sikker utskrift) er utformet for tilgjengelighet (f.eks. kontrast, lesbarhet, språkvalg, logisk navigasjon, fysisk plassering av betjening). Oppgi også eventuelle tilgjengelighetsfunksjoner.	
2.4	Løsningen skal støtte frigivelse av utskrift ved enheten (pull print/sikker utskrift). Kravet innebærer at brukere kan sende utskrift til kø og frigjøre jobben ved valgt enhet etter autentisering, slik at utskrifter ikke blir liggende tilgjengelig for andre.	Må-krav
2.5	MFP-ene skal ha støtte for tosidig utskrift (dupleks). Kravet innebærer at enhetene kan skrive ut tosidig uten manuell vending av papir.	Må-krav
2.6	Tilgjengelige funksjoner for å redusere feilbruk og feilhåndtering skal beskrives. Beskriv hvilke funksjoner som bidrar til færre brukerfeil og enklere feilhåndtering (f.eks. veiledning på skjerm, tydelige feilmeldinger, enkel kansellering, varslings ved tomt papir/toner) og hvordan dette fungerer i praksis.	Kvalitet
2.7	Scanner Maskiner med fargeskanner skal minimum kunne støtte filformatene .pdf/a og pdf kompakt	Kvalitet

3. Sikker utskrift og identitets-/tilgangsstyring

Nr.	Krav	Type
3.1	Støtte for SafeQ og felles drivere Harstad kommune skal kun ha ett utskriftsmiljø i drift. Alle maskinene skal være kompatibel med YSoft SafeQ, og skal kunne bruke samme skriverobjekt på eksisterende printserver med standarddriver. Per i dag skriver alle brukere ut via ett felles skriverobjekt, basert på driveren Konica Minolta Universal PCL v3.9.12. Denne driveren dekker alle behov for daglig utskrift, inkludert funksjoner som hulling og stifting der maskinparken støtter dette. Leverandøren kan velge å benytte denne videre, eller tilby en annen. Drivere skal være felles for hele maskinparken og må dermed støtte både eksisterende maskiner og tilbudte. Tilbyder skal beskrive hvordan dette løses slik at den enkelte pc da fortsatt har ett skriverobjekt.	Må-krav

3.2	SafeQ-meny skal være integrert i betjeningspanelet på alle tilbudte multifunksjonsmaskiner. Kravet er oppfylt dersom alle tilbudte multifunksjonsmaskiner vil få integrert SafeQ-meny i betjeningspanelet når enheten knyttes mot SafeQ serveren. Det skal ikke benyttes eksterne enheter eller separate applikasjoner. Brukerne skal kunne autentisere seg og frigjøre utskrifter direkte fra maskinens standard betjeningspanel.	Må-krav
3.3	Integrert SafeQ kortleser i enhet SafeQ kortleser med Mifare-støtte må kunne integreres i enheten. Ved utskifting av eksisterende maskin, skal det være mulig å gjenbruke kortlesere som fortsatt fungerer.	Må-krav
3.4	Løsningen skal støtte kortleser (RFID) for innlogging/frigivelse av utskrifter. Kravet innebærer at brukere kan autentisere seg ved MFP med RFID-kort for å frigjøre utskriftsjobber og/eller få tilgang til funksjoner. Autentisering skal skje mot SafeQ, som igjen er integrert mot AD.	Må-krav
3.5	Løsningen skal støtte integrasjon mot AD/Entra ID for brukerautentisering/tilgangsstyring til sikker utskrift. Kravet innebærer at autentisering og/eller autorisasjon for sikker utskrift kan knyttes til kommunens AD/Entra ID.	Må-krav
3.6	Leverandøren skal beskrive hvordan løsningen håndterer logging av hendelser knyttet til sikker utskrift. Beskriv hvilke hendelser som kan logges (f.eks. innlogging, frigivelse, feil, avbrutte jobber), hvor loggene er tilgjengelige, og hvordan oppdragsgiver kan hente ut rapporter ved behov.	Kvalitet
3.7	Leverandøren skal beskrive hvordan personvern ivaretas ved sikker utskrift og skanning. Beskriv mekanismer som hindrer uautorisert tilgang til dokumenter (f.eks. jobblagring med utløpstid, sletting av jobber, tilgangsprofiler), samt eventuelle standardinnstillinger som anbefales.	Kvalitet

4. Overvåking, rapportering og automatisk rekvisitahåndtering

Nr.	Krav	Type
4.1	Løsningen skal ha sentral overvåking av enhetene (status/feil/forbruk). Kravet innebærer at oppdragsgiver og/eller leverandør kan overvåke status, feilmeldinger og forbruk for alle enheter samlet.	Må-krav

4.2	Løsningen skal støtte automatisk innrapportering av tellerverk til leverandør. Kravet innebærer at telleverk (for eksempel sort/hvitt og farge) kan rapporteres automatisk uten manuell avlesning.	Må-krav
4.3	Løsningen skal kunne generere automatiske bestillinger/varsler for rekvisita (toner, stifter mv.) basert på faktisk nivå/forbruk. Kravet innebærer at rekvisita kan etterfylles proaktivt ved at løsningen automatisk oppretter bestilling eller sender varsel når nivåer når definerte terskler.	Må-krav
4.4	Leverandøren skal tilby rapportering per enhet og per lokasjon (forbruk, volum og hendelser). Kravet innebærer at oppdragsgiver kan få rapporter som minst viser utskrifts-/kopivolum, eventuelt fargeandel, og hendelser/feil per enhet/lokasjon.	Må-krav
4.5	Leverandøren skal beskrive hvordan oppdragsgiver kan få tilgang til oversikt over maskinpark og status. Beskriv tilgangsmåte og hvilke nøkkeldata som vises, og hvordan oppdragsgiver kan filtrere per lokasjon/enhet og eksportere data.	Kvalitet
4.6	Levetid på maskin Det er forventet levetid på maskinene på minimum 8 år, ved normal utskriftsmengde i forhold til maskintype/størrelse. Leverandør skal beskrive levetid med garantert tilgang til reservedeler. Det skal ikke tilkomme servicegebyr eller andre kostnader i forventet levetid.	Kvalitet

5. Service, support og vedlikehold

Nr.	Krav	Type
5.1	Tilgjengelige ressurser for service og garantireparasjoner Det skal oppgis antall ressurser som utfører service- og garantireparasjoner, og hvor disse er lokalisert. Harstad kommune har redusert antall skrivere og multimaskiner til et minimum. Det er derfor viktig at de vi har fungerer til enhver tid. Leverandøren skal beskrive evne/kapasitet til å håndtere flere samtidige feilsituasjoner. Eksempelvis hvordan håndteres situasjoner hvor lokalt personell er opptatt med andre oppdrag, eller indisponert. CV med oversikt over kompetanse/sertifiseringer for servicepersonell vedlegges.	Kvalitet
5.2	Innmelding av garanti/serviceoppdrag	Kvalitet

	Det skal være mulig med elektronisk innmelding av garanti/serviceoppdrag. Det er ønskelig med en serviceportal hvor man kan: • Legge inn og følge oppdrag • Bestille ekstra rekvisita som enheten selv ikke bestiller • Oversikt over henvendelser per maskin	
5.3	Responstid på feilretting Responstid på service/feilretting skal maksimalt være: • 8 timer ved kritisk feil. • 2 arbeidsdager på andre feil.	Må-krav
5.4	Garanti Minimum garanti mot material og / eller fabrikasjonsfeil skal være 2 år fra kjøpstidspunktet. Maskinen skal ha minimum 5 års driftsgaranti når samlet kopieringsvolum ligger innenfor det kopi / utskriftsvolum den er beregnet / tilbud for. Oppgi garantitid.	Kvalitet
5.5	Dokumentasjon Produktspesifikasjon skal forefinnes i elektronisk format. Språket på dokumentasjonen skal være norsk og/eller engelsk.	Må-krav
5.6	"Mandagsmaskin" Ved gjentatte klager og servicebesøk på en maskin skal diagnose stilles av leverandøren, og det skal vurderes maskinbytte.	Kvalitet
5.7	SafeQ kompetanse Harstad kommune har etablert SafeQ som sentral sikker utskriftsløsning. Denne skal videreføres, og er ikke en del av leveransen. Alle tilbudte MFP skal som kjent støtte SafeQ. Lisens etc til SafeQ håndteres i egen avtale. Enkelte av de andre kommunene som deltar i anskaffelsen, eksempelvis lbestad og Dyrøy, har ikke på plass SafeQ i dag. Det er dermed ønskelig at tilbyder har kompetanse på oppsett av ny SafeQ utskriftsløsning, og at dette kan tilbys som en opsjon til de kommuner som ønsker det. Tilbyder skal beskrive muligheter, oppgi kompetanse og ressurspersoner som kan bistå med dette der det er behov. Lisenskostnader til systemet SafeQ vil også i disse tilfellene kjøpes på egen avtale.	Kvalitet
5.8	Opplæring ifm leveranse Leverandøren har ansvar for opplæring av 2 hovedbrukere og aktuelle brukere av maskinen. Opplæringen skal sikre riktig, kostnadseffektiv og sikker bruk av maskinen. Operatøropplæring skjer samtidig med installasjon av maskinen. Eventuelt delt opplæring avtales med den enkelte virksomhet. Eventuell etteropplæring av hovedbruker avtales med den enkelte virksomhet.	Må-krav

	All opplæring skal skje vederlagsfritt.	
5.9	Leverandøren skal gjøre avtale med IKT-avdeling vedrørende installering av maskiner Leverandøren gjør oppsett som avtalt, og gjør tilkobling til nettverk om det er avtalt med IKT tjenesten i forkant. Når jobben er gjort meldes dette til IKT, som kontrollerer at kommunikasjon med maskinen er i orden. Dokumentasjon oversendes IKT@harstad.kommune.no ved hver leveranse.	Må-krav
5.10	Den enkelte maskin skal tydelig merkes med et telefonnummer som bruker kan benytte for å tilkalle service. Merkingen skal også inkludere nødvendig informasjon som servicesenteret vil ha behov for for å identifisere enheten, eksempelvis serienummer.	Må-krav
5.11	Alle forsendelser skal leveres og installeres på brukerstedet. Emballasje fjernes.	Må-krav
5.12	Maskin skal rapportere servicebehov Det er ønskelig at maskinen selv rapporterer servicebehov utover bytte av toner - eksempelvis for å unngå unødig driftsstans. Leverandøren skal beskrive hvordan dette fungerer.	Kvalitet
5.13	Oppgradering av maskiner Leverandøren skal kostnadsfritt oppgradere maskinene med ny software og firmware når dette er tilgjengelig, både med tanke på stabil drift og økt sikkerhet. Oppgradering skal også inkludere nettverkskort. For maskiner som kjøpes skal dette gjelde for minst 5 år fra kjøpsdato. Tilbyder skal beskrive ordning og omfang.	Kvalitet
5.14	Sikre tilgjengelighet Mange mindre enheter har kun 1 MFP, og dermed må kommunen være trygg på at disse skal fungere til enhver tid. Maksimal driftsstans skal ikke være mer enn en uke. Med driftsstans menes tiden fra feilen er meldt til den er rettet, og normal drift er gjenopprettet. Ved feilsituasjoner som krever skifting av deler etc, skal det kostnadsfritt tilbys lånemaskin om driftsstans forventes å overstige en uke.	Kvalitet

6. Klima- og miljøkrav til maskiner og drift

Nr.	Krav	Type
6.1	Miljømerking	Må-krav

	Alle tilbudte maskiner skal oppfylle de varetekniske kravene til et offentlig miljømerke (f.eks. Blaue Engel, Eco Mark eller Svanens krav til kopieringsmaskiner, skrivere og multifunksjonsmaskiner). Kravet dokumenteres med gyldig miljømerkelisens, sertifikat eller annen egnet og etterprøvbar dokumentasjon som viser at tilsvarende underliggende krav er oppfylt. Dokumentasjonen skal angi produsent og modellnummer.	
6.2	Farlige stoffer Tilbudte produktene skal ikke inneholde farlige stoffer i strid med RoHS, REACH og POPs-regelverk	Må-krav
6.3	Tilbudte MFP-er skal ha automatisk tosidig sort/hvitt utskrift aktivert som standardoppsett (standardinnstilling). Kravet innebærer at enhetene kan leveres konfigurert med dupleks som standard, for å redusere papirforbruk, med mulighet for at oppdragsgiver kan endre ved behov.	Må-krav
6.4	Avhending Leverandøren skal tilby en returordning for utrangerte maskiner og tilhørende utstyr [som omfattes av avtalen / inkludert oppdragsgivers eksisterende maskiner, uavhengig av fabrikat]. Ordningen skal omfatte henting fra oppdragsgivers aktuelle lokasjoner, sikker og dokumentert sletting av data, vurdering av ombruk før materialgjenvinning og forsvarlig behandling av utstyr som ikke kan ombrukes. Alle kostnader knyttet til ordningen skal være inkludert i tilbudte priser. Leverandøren skal på forespørsel kunne dokumentere hvordan returnert utstyr er behandlet.	Må-krav
6.5	Tonerkassetter og annet forbruksmaterieell skal være miljøvennlig Tonerkassetter og forbruksmaterieell skal ikke inneholder stoffer som medfører klassifisering som farlig avfall. Skal kunne kastes i ordinært restavfall	Må-krav
6.6	Emballasje Leverandør skal tilby returordning for all emballasje. Leverandør skal gjennom kontraktsperioden: Redusere bruk av plast og øke andelen av fornybar og resirkulert materiale. Sørge for at emballasje enkelt skal kunne separeres for hånd i enkeltmaterialer, som kan resirkuleres (for eksempel papp, papir, plast og tekstil). Dobbeltemballasje skal unngås i størst mulig grad. Ved større leveranser i bulk, skal dette tilbys levert avemballert, men forsvarlig sikret, uten ekstra kostnad for oppdragsgiver. Leveranser til kommunens	Må-krav

	lokasjoner skal utføres med utslippsfrie kjøretøy der dette er praktisk gjennomførbart.	
--	---	--

7. Kontraktsoppfølging

Nr.	Krav	Type
7.1	Årlig kontraktsevaluering Det skal gjennomføres en årlig evaluering av kontrakten. Evalueringen skal omfatte: • måloppnåelse • leverandørens ytelse • kvalitet på serviceleveranser • miljøprestasjoner • forbedringsmuligheter • eventuelle kontraktsmessige utfordringer Leverandøren skal bidra aktivt i evalueringen.	Må-krav
7.2	Statistikk Leverandøren skal årlig oversende rapport som minimum inneholder: • antall installerte enheter • utskrifts- og kopivolumer • feil- og hendelsesstatistikk • miljødata og returordninger • registrerte avvik og korrigerende tiltak Rapportene skal oversendes i Excel-format.	Må-krav

Strategiske hensyn:

Grønn anskaffelse:

- Annet

Universell utforming:

Inkludert

Egnet for små og mellomstore bedrifter

Denne anskaffelsen er tilrettelagt for deltakelse fra SMB-er

Innleveringsvilkår:

Elektronisk innlevering:	Valgfritt
Elektronisk signering:	Valgfritt
Tillatte språk:	Norsk

Vedlegg:

- Bilag 1: Kravspesifikasjon IKT 2026.docx
- Bilag 2: Tilbudsskjema - 2026.xlsx