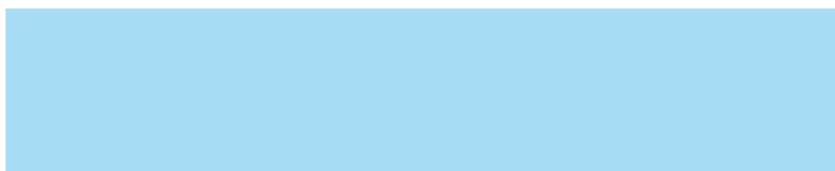




Bilag 1 Kravspesifikasjon 0.95

Statlig fellesavtale for kjøp av telefonitjenester



Innhold

1	Generell beskrivelse	2
1.1	Statens innkjøpssenter – Avtaleeier	2
1.2	Definisjoner	2
1.3	Oppdragsgivere og leveringssteder	3
2	Anskaffelsens formål og omfang.....	3
2.1	Anskaffelsens formål.....	3
2.1.1	Eksisterende statlig fellesavtale	4
2.2	Anskaffelsens omfang.....	4
3	Informasjon om kravtabeller	4
4	Kravtabeller	5
4.1	Overordnede krav	5
4.2	Krav til mobiltelefonitjenester	10
4.3	Krav til mobilt bedriftsnett (Kun delkontrakt 1)	14
4.4	Krav til sentralbord- og henvendelseshåndtering (Kun delkontrakt 1)...	15
4.5	Krav til fasttelefonitjenester (Kun delkontrakt 1)	17
4.6	Krav til sikkerhet og personvern (GDPR)	19
4.7	Krav til brukerstøtte og opplæring	22
4.8	Krav til merkantile løsninger og administrasjon	23
4.9	Krav til implementering og opphør av avtale	25
4.10	Opsjoner (Kun delkontrakt 1)	27
4.11	Krav til miljø og bærekraft	29
5	Evalueringskrav	31
5.1	Evalueringskrav til digitale løsninger	31
5.2	Evalueringskrav kvalitet (Kun delkontrakt 1).....	32

1 Generell beskrivelse

1.1 Statens innkjøpssenter – Avtaleeier

Statens innkjøpssenter ble opprettet 1. januar 2016 og er en avdeling i Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ). Statens innkjøpssenter fikk ved kongelig resolusjon 3. september 2021 fornyet fullmakt til å inngå og forvalte felles innkjøpsavtaler som er obligatoriske for sivile virksomheter i statsforvaltningen.

Statens innkjøpssenter gjennomfører konkurransene på vegne av de statlige forvaltningsorganene i Bilag 11: *Oppdragsgivere omfattet av denne avtalen*, heretter kalt oppdragsgiverne. Statens innkjøpssenter er avtaleeier og har ansvar for strategisk avtaleforvaltning. Den enkelte oppdragsgiver, med bestillende enheter, vil ha det operative ansvaret for rammeavtalen gjennom bestilling og oppfølging av leveransene.

Avtalen gjelder telefonitjenester og Statens innkjøpssenter inviterer herved til konkurranse for denne Fellesavtalen.

For mer informasjon, se vår [nettside](#).

1.2 Definisjoner

Begrep	Definisjon
Avtaleeier	Statens innkjøpssenter
Oppdragsgivere	Virksomheter i statlig forvaltning, Jf. Bilag 11: <i>Oppdragsgivere omfattet av denne avtalen</i>
Bestillende enheter	Oppdragsgivernes underliggende avdelinger/enheter som har rettigheter til å bestille via Fellesavtalen
Fellesavtalen	Statlig fellesavtale om kjøp av telefonitjenester. Standardkontrakten med tilhørende bilag
Forretningsadresser	Adresser der Oppdragsgiverne har sine ansatte registrert i Brønnøysundregistrene
Leveringssted	Fysisk lokasjon der det mottas produkter eller tjenester omfattet av leveransen, typisk kontorsted, driftssted eller tilsvarende. Ved levering av fysiske produkter angis leveringsstedet nærmere med adresse, etasje og rom. Ulike etasjer eller rom innenfor samme lokasjon utgjør ikke separate leveringssteder.
Primærleverandør	Leverandøren som er tildelt delkontrakt 1, og som leverer samtlige produkter og tjenester omfattet av Fellesavtalen.
Sekundærleverandør	Leverandøren som er tildelt delkontrakt 2, og som leverer mobilabonnement, mobilt bredbånd og M2M/IoT over et radioaksessnett som er uavhengig av primærleverandørens, jf. definisjonen av uavhengige radioaksessnett.

Grunnleggende nasjonale funksjoner (GNF)	Tjenester, produksjon og andre former for virksomhet som er av en slik betydning at et helt eller delvis bortfall av funksjonen vil få konsekvenser for statens evne til å ivareta nasjonale sikkerhetsinteresser, jf. sikkerhetsloven § 1-5
Radioaksessnett (RAN)	Den fysiske infrastrukturen som benyttes til radiotilgang, herunder basestasjoner, radioutstyr, antenner og de frekvensressurser tjenestene leveres over.
Mobilnett	Radioaksessnettet og kjernenettet tjenestene leveres over, herunder plattformer for tale, SMS og data og transport mellom dem
Uavhengige radioaksessnett	To radioaksessnett anses som uavhengige når tjenestene ikke leveres over felles radioutstyr eller felles frekvensressurser, og når nettene ikke driftes fra felles drifts- og styringssystemer. Tjenestene i det ene nettet skal heller ikke leveres gjennom nasjonal gjesting i det andre. Felles bruk av master og lokasjoner er ikke til hinder for at nettene regnes som uavhengige. Vurderingen gjøres uavhengig av hvordan nettene er eid.

1.3 Oppdragsgivere og leveringssteder

Oversikt over oppdragsgivere tilknyttet denne konkurransen fremgår av Bilag 11:

Oppdragsgivere omfattet av denne avtalen. Bilaget omfatter i tillegg oversikt over antall ansatte og tidspunkt for når den enkelte oppdragsgiver forventes å tiltre Fellesavtalen.

Noen oppdragsgivere er spredt, med forretningsadresser i flere ulike kommuner, mens andre kun har én enkelt forretningsadresse. Det må påregnes at oppdragsgiver har et betydelig høyere antall leveringssteder enn angitte forretningsadresser. Grunnen til dette er at oppdragsgiverne har ulik intern organisering og logistikk.

2 Anskaffelsens formål og omfang

2.1 Anskaffelsens formål

Anskaffelsens formål er å inngå Fellesavtale om kjøp av moderne, kostnadseffektive og robuste telefonitjenester som understøtter digital samhandling, høy oppetid og sikker kommunikasjon.

Oppdragsgiverne har tjenestekritiske oppgaver som stiller høye krav til kvalitet, kapasitet og tilgjengelighet, også i krise- og beredskapssituasjoner. En stor del av oppgavene utføres fra mobile enheter, og det er behov for god dekning både i befolkede områder, i griskrendte strøk, i maritime områder og kystområder og i andre avsidesliggende områder.

Det skal derfor inngås to delkontrakter, en med en primærleverandør og en sekundærleverandør, som leverer tjenester over to uavhengige radioaksessnett, jf. definisjonen i punkt 1.2. Formålet er å ivareta tilgjengelighet, beredskap og sikkerhet, og å sikre god geografisk dekning for alle oppdragsgivere i hele landet. Dekningen hos primærleverandøren vil variere, blant annet som følge av plassering av master og

frekvensbruk. Enkelte oppdragsgivere har i tillegg behov for abonnement på et uavhengig radioaksessnett av beredskapshensyn.

Oppdragsgiverne kan benytte sekundærleverandøren i stedet for eller i tillegg til primærleverandøren når vilkårene i punkt 4.1.16 er oppfylt.

2.1.1 Eksisterende statlig fellesavtale

Statens innkjøpssenter har i dag en etablert avtale for telefonitjenester, som trådte i kraft 2. mai 2022 og som utløper 1. mai 2027. Denne fellesavtalen vil gjelde fra 2. mai 2027.

2.2 Anskaffelsens omfang

Fellesavtalen skal dekke oppdragsgivernes behov for hensiktsmessige og kostnadseffektive telefonitjenester. Dette inkluderer også telefonirelaterte tjenester, integrasjoner og tilpasninger. Telefonitjenestene inkluderer blant annet:

- Abonnement på mobiltelefoni (telefoni og datatrafikk)
- Mobilapplikasjon og selvbetjeningsportal
- Brukerstøtte og opplæring
- Mobilt bedriftsnett
- Fasttelefoni og IP-telefoni
- Mobiltilganger og kommunikasjonsenheter som mobilt bredbånd, machine to machine- abonnement (M2M) og ekstra SIM-kort
- Sentralbordtjenester

Flere oppdragsgivere har abonnement som står i enheter som av ulike grunner er vanskelig tilgjengelig, eksempelvis kan enkelte bare nås ved bruk av helikopter. I slike tilfeller kan den enkelte oppdragsgiver og valgte leverandør vurdere kost mot nytte ved bytte av abonnement.

Den årlige kontraktsverdien for telefonitjenester estimeres til ca. 80 MNOK ekskl. mva. inklusive opsjoner, når alle avrop under fellesavtalen er iverksatt. Av den årlige verdien utgjør delkontrakt 1 ca. 70 MNOK og delkontrakt 2 ca. 10 MNOK. Estimater er ikke forpliktende.

Maksimal verdi på fellesavtalen er 400 MNOK ekskl. mva., hvorav 350 MNOK for delkontrakt 1 og 50 MNOK for delkontrakt 2.

Estimater og maksimal verdi er foreløpige og fastsettes etter at det er avklart hvilke oppdragsgivere som tiltrer avtalen.

3 Informasjon om kravtabeller

Behov og krav er oppstilt i de etterfølgende punkter. Kravene skal forstås på bakgrunn av informasjonen som er gitt over.

Kravspesifikasjonen har to typer krav :

- Krav i tabeller i punkt 4
- Evalueringskrav i tabeller i punkt 5

Oppfyllelse av krav skal tilbys vederlagsfritt, med mindre det er angitt i kravet eller det er egen prislinje for ytelsen i Bilag 3B Prisskjema.

Krav skal ikke besvares, med mindre dokumentasjon er spesifisert under det enkelte kravet. Hvilke punkter som skal dokumenteres vil fremgå av Bilag 2.

Kravene i punkt 4 gjelder for begge delkontrakter, med mindre annet er angitt. Krav som bare gjelder én delkontrakt, er merket med «Kun delkontrakt 1» i overskriften på kravtabellen eller angitt i det enkelte kravet. Der et krav har ulikt innhold for de to delkontraktene, fremgår dette av kravteksten.

Forbehold/avvik fra kravene skal inntas i Bilag 8: Forbehold til konkurransegrunnlaget (konkurransebestemmelsene og fellesavtalen).

Eventuelle forbehold/avvik til anskaffelsesdokumentene vil behandles i samsvar med Konkurransbestemmelser punkt 3.11.

Tilbyder skal besvare alle evalueringskrav i Bilag 2: Leverandørens beskrivelse.

4 Kravtabeller

ID	4.1 Overordnede krav Formålet med kravene er å sikre at leveransen er i tråd med gjeldende regelverk, standarder og oppdragsgivers behov for forutsigbarhet, styring og fleksibilitet i avtaleperioden
4.1.1	Kjerneteam Delkontrakt 1: For oppdragsgivere med minst 500 ansatte skal leverandøren på forespørsel tilby et dedikert kjerneteam. Andre oppdragsgivere skal ha en navngitt kontaktperson hos leverandøren. Delkontrakt 2: Leverandøren skal utpeke én Key Account Manager (KAM) som har ansvar for å følge opp avtalen samlet, både overfor avtaleeier og overfor oppdragsgiverne.
4.1.2	Bindingstid Det skal ikke være bindingstid på abonnement eller SIM-kort i Fellesavtalen. Oppdragsgivere som har eksisterende abonnement med binding, velger selv om de skal bryte bindingstiden eller la bindingstiden løpe ut før overgang til nytt abonnement. Oppdragsgivere skal ikke overta bindingstid fra andre leverandører.
4.1.3	Norsk nummerplan Alle telefonnummer skal leveres iht. norsk nummerplan for telefonnummer. Leverandørens SIM-kort skal registreres som hjemmehørende i Norge.
4.1.4	Lovpålagte krav All IP-avhengig programvare og nettverksutstyr skal ha støtte for IPv4 og IPv6, jf. forskrift om IT-standarder i offentlig forvaltning § 12.

4.1.5	Eierskap Den enkelte oppdragsgiver skal ha juridisk eierskap for sine nummer, nummerserier og abonnement.
4.1.6	Nummerforvaltning Oppdragsgiver skal vederlagsfritt kunne si opp enkeltnumre og nummerserier, og overdra abonnement til ny eier. Ved oppsigelse skal oppdragsgiver kunne beholde reservasjonen av nummeret i minimum 6 måneder. Etter forespørsel fra oppdragsgiver skal reservasjonen forlenges, til sammen inntil 12 måneder for enkeltnumre og inntil 24 måneder for hovednumre og nummerserier. For mobilabonnement kan oppdragsgiver i stedet fryse abonnementet etter punkt 4.2.10. Ved overgang til avtalen skal oppdragsgiver kunne beholde eksisterende telefonnumre og nummerserier for de tjenestene som omfattes av delkontrakten, jf. punkt 4.9.2 om portering. Oppdragsgiver skal vederlagsfritt kunne flytte abonnement med tilhørende nummer fra delkontrakt 1 til delkontrakt 2 når vilkårene i punkt 4.1.16 er oppfylt, og fra delkontrakt 2 til delkontrakt 1 uten vilkår. Leverandøren skal medvirke til at flyttingen gjennomføres på dato avtalt med oppdragsgiver og uten avbrudd utover det som er nødvendig for selve overføringen. Ved omorganisering hos oppdragsgiver, som sammenslåing eller deling av virksomheter, skal abonnement, nummer og nummerserier vederlagsfritt kunne overføres mellom oppdragsgivere under avtalen.
4.1.7	Registrering av abonnement Oppdragsgiver skal kunne velge hvordan det enkelte abonnement registreres. Løsningen skal støtte at abonnement registreres: - med navn på bruker - uten navn, for eksempel med ansattnummer, funksjon eller fritext knyttet til telefon- og SIM-nummer - med upersonlig (anonymt) abonnementsnavn der det er nødvendig av sikkerhetsgrunner - som felles abonnement som deles av flere ansatte
4.1.8	Nummeropplysning og kataloger Oppdragsgivers telefonnummer skal ikke registreres hos eller meldes inn til nummeropplysningstjenester, kataloger eller andre eksterne registre, med mindre oppdragsgiver ber om det. Oppdragsgiver skal kunne bestemme per nummer eller nummerserie om nummeret skal være tilgjengelig i nummeropplysningstjenester. Ved registrering skal det kunne velges om nummeret oppføres som bedriftsnummer eller privatnummer. Oppdragsgiver bestemmer om valget gjøres av administrator eller av den enkelte bruker.

	Leverandøren skal levere opplysningene til nummeropplysningstjenestene og oppdatere eller slette dem ved endringer.
4.1.9	Teknologiutvikling og livssyklus Nye nettgenerasjoner, standarder og funksjoner som leverandøren gjør tilgjengelige for bedriftsmarkedet, skal tilbys under avtalen senest 6 måneder etter at de er lansert. Forbedringer i funksjonalitet eller tekniske løsninger som leverandøren gjør tilgjengelige for sine bedriftskunder, skal også gjøres tilgjengelige for oppdragsgiverne under avtalen uten ekstra kostnad, så langt de gjelder tjenester som omfattes av avtalen. Leverandøren skal varsle avtaleeier og oppdragsgiverne skriftlig senest 12 måneder før en nettgenerasjon eller teknologi som tjenestene under avtalen bruker, fases ut, og samtidig gi oppdragsgiver oversikt over hvilke abonnement og SIM-kort som fortsatt bruker teknologien.
4.1.10	Universell utforming Leverandøren skal sikre at alle digitale løsninger som inngår i leveransen (inkludert selvbetjeningsportal, mobilapplikasjon og administrasjonsgrensesnitt) oppfyller kravene til universell utforming i henhold til forskrift om universell utforming av IKT (WCAG 2.1).
4.1.11	Integrasjoner Leverandøren skal tilby API for administrasjon av abonnement, hendelser og fakturering. API-ene skal bruke moderne og sikre protokoller, herunder kryptert kommunikasjon (minimum TLS 1.2) og anerkjente standarder for autentisering og autorisasjon, for eksempel OAuth 2.0 eller OpenID Connect. API-ene skal være dokumentert i et maskinlesbart format, for eksempel OpenAPI, og være versjonert. Endringer som bryter bakoverkompatibiliteten, skal varsles oppdragsgiver minst 6 måneder før de gjennomføres, og forrige versjon skal være tilgjengelig i denne perioden. Integrasjonene skal utformes etter prinsippet om minste privilegium. Leverandøren skal på forespørsel dokumentere hvilke tilganger og protokoller som brukes. For delkontrakt 1 prises bruk av API per integrasjonsbruker per måned i Bilag 3B Prisskjema. For delkontrakt 2 inngår bruk av API i abonnementsprisen. For delkontrakt 1 skal følgende integrasjoner leveres uten kostnad for oppdragsgiver, og skal ikke belastes med pris per integrasjonsbruker: - Microsoft Entra ID og MDM-system (for eksempel Microsoft Intune) for automatisk provisjonering av eSIM til enheter som administreres i oppdragsgivers MDM-system. Løsningen skal være tilgjengelig senest 6 måneder etter avtalestart.

	- Oppkobling mot Microsoft Teams, slik at oppdragsgiver kan ta i bruk telefoni i Teams uten etableringskostnad. Tale i Teams per bruker, herunder bruk av mobilnummeret i Teams, prises i Bilag 3B, jf. punkt 4.5.4. Kalenderintegrasjon og SMS-gateway for delkontrakt 1 prises i Bilag 3B Prisskjema. Andre integrasjoner tilbys som opsjon for delkontrakt 1, jf. punkt 4.10.1.
4.1.12	Plattformstøtte og tilgjengelighet Leverandørens digitale løsninger for administrator og sluttbruker skal være tilgjengelige via nettleser og som app for iOS og Android. Løsningene skal til enhver tid støtte gjeldende og forrige hovedversjon av iOS og Android, samt gjeldende versjon av nettleserne Chrome, Edge, Safari og Firefox på Windows og macOS. Nye hovedversjoner skal støttes senest 60 dager etter at de er gjort offentlig tilgjengelig.
4.1.13	Oppdragsgivernes policy Den enkelte oppdragsgiver skal kunne fastsette egen policy for bruk av avtalen. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, hvilke typer abonnementer som skal benyttes, sperringer, hva som dekkes av oppdragsgiver og hva som anses som privatforbruk. Policyene skal etterleves av leverandøren og eventuelle underleverandører
4.1.14	Tjenestenivå (SLA) Leverandøren skal legge ved sine tjenestenivåer for: - mobilt bedriftsnett, sentralbord- og køløsning, hovednummer og IN-løsninger (kun delkontrakt 1) - SIP-trunk og tale i Microsoft Teams (kun delkontrakt 1) - brukerstøtte Tjenestenivåene skal angi tilgjengelighet per kalendermåned, gjenopprettingstid per alvorlighetsgrad og sanksjoner ved brudd. For brukerstøtte skal de angi svartid på telefon og e-post. Der Bilag 1 fastsetter et minstenivå, som for SIP-trunk i punkt 4.5.2, kan tilbudt nivå ikke være lavere. Leverandøren skal rapportere måloppnåelse kvartalsvis til oppdragsgiver og avtaleeier. Sanksjonene begrenser ikke oppdragsgivers adgang til å gjøre gjeldende misligholdsbeføyelsene i Bilag 4 punkt 6.
4.1.15	Hendelseshåndtering Leverandøren skal uten ugrunnet opphold varsle oppdragsgiver om hendelser som påvirker eller kan påvirke tilgjengeligheten, konfidensialiteten eller integriteten i tjenestene. Varselet skal som minimum inneholde en beskrivelse av hendelsen, berørte tjenester og brukere, estimert konsekvens og varighet, samt tiltak som er iverksatt eller planlagt.

	Ved kritiske sikkerhetshendelser og hendelser som rammer et større område eller mange brukere, skal leverandøren påbegynne håndteringen og varsle berørte oppdragsgivere senest 60 minutter etter at hendelsen er oppdaget. Dette gjelder hele døgnet, alle dager. Leverandøren skal etablere og dokumentere rutiner for hendelseshåndtering, herunder klassifisering av hendelser etter alvorlighetsgrad, jf. punkt 4.1.14, og eskaleringsrutiner med definerte kontaktpunkter. Gjenopprettingstider per alvorlighetsgrad følger av de tilbudte tjenestenivåene, jf. punkt 4.1.14. Dokumentasjonen skal være tilgjengelig for oppdragsgiver ved forespørsel.
4.1.16	Avrop fra delkontrakt 2: Oppdragsgiverne kan avrope fra delkontrakt 2 når ett eller flere av følgende vilkår er oppfylt: a) Primærleverandørens dekning er utilstrekkelig på en eller flere av oppdragsgiverens lokasjoner eller innenfor oppdragsgiverens operasjonsområde. b) Oppdragsgiveren har et dokumentert beredskapsbehov for abonnement over et radioaksessnett som er uavhengig av primærleverandørens. Med beredskapsbehov menes at oppdragsgiveren har funksjoner som må opprettholdes ved bortfall av primærleverandørens nett, og at dette fremgår av oppdragsgiverens risiko- og sårbarhetsanalyse, beredskapsplan eller tilsvarende styringsdokument. c) Primærleverandøren har leveringssvikt overfor oppdragsgiveren. Med leveringssvikt menes at primærleverandøren ikke leverer innen leveringstidene i punkt 4.2.12, eller ikke oppfyller tjenestenivåene etter punkt 4.1.14. Oppdragsgiveren skal ved bestilling angi hvilket vilkår som er lagt til grunn, og legge ved kort dokumentasjon: • for a: hvilke lokasjoner eller hvilket område det gjelder, med henvisning til primærleverandørens dekningskart, egne målinger eller dokumenterte brukererfaringer • for b: bekreftelse på at beredskapsbehovet fremgår av dokument som nevnt i bokstav b • for c: hvilken bestilling eller tjeneste som ikke er levert, eller hvilket avvik i tjenestenivårapporteringen det gjelder Sekundærleverandøren skal ikke ta imot bestillinger som ikke angir vilkår. Avtaleeier kan be om å få se dokumentasjonen.

ID	4.2 Krav til mobiltelefonitjenester Formålet med kravene er å sikre stabile, moderne og brukervennlige mobiltelefonitjenester med tilstrekkelig kapasitet, dekning og fleksibilitet til å dekke oppdragsgivernes behov i dag og i avtaleperioden.
4.2.1	Abonnementstyper Leveransen i delkontrakt 1 og delkontrakt 2 skal omfatte separate abonnementstyper for ordinær mobiltelefoni, mobilt bredbånd og M2M/IoT.
4.2.2	Mobilabonnement Mobilabonnement skal som minimum inkludere: - 4 SIM-kort/eSIM (1 hovednummer, 1 tvillingnummer og 2 SIM-kort for data) - Fri tale, SMS og MMS i Norge - Fri tale og SMS til/fra EU/EØS-land, samt Storbritannia og Sveits - Roaming inntil abonnementets datapakke er brukt opp i EU/EØS-land, samt Storbritannia og Sveits - Mobilsvarer - Fri bruk av BankID
4.2.3	Innendørsdekning (Kun delkontrakt 1) Innendørsdekningen regnes som tilstrekkelig når 4G-signalet har en signalstyrke (RSRP) på -100 dBm eller bedre og en signalkvalitet (SINR) på 3 dB eller bedre i minst 95 prosent av bruksarealet i bygget. a. Der virksomheten opplever at dekningen innendørs ikke er tilstrekkelig, skal leverandøren på forespørsel kartlegge dekningen i bygget, med oppstart senest 5 virkedager etter bestilling. Kartleggingen skal omfatte alle etasjer og soner der ansatte oppholder seg. Rapporten skal vise målepunkter, RSRP og SINR per etasje eller sone, og om dekningen oppfyller verdiene over. Kartlegging prises med fast pris i Bilag 3B. b. Er dekningen ikke tilstrekkelig, skal leverandøren innen 10 virkedager levere et skriftlig løsningsforslag med pris. Prisen skal angis etter prisen for aktuelt typebygg i Bilag 3B, eller, for bygg som ikke faller inn under typebygg A, B eller C, med komponentprisene og timeprisene for rådgivning/prosjektering og installasjon og mengde per prispost. Løpende kostnader for drift av aktivt utstyr skal angis separat. Andre kostnader kan ikke faktureres, og oppgitt pris er et bindende tak. c. Installasjon kan ikke starte før virksomheten har godkjent løsningsforslaget skriftlig, og kostnadstaket kan bare overskrides etter skriftlig forhåndsgodkjenning. Løsningen skal være i drift senest 6 uker etter godkjenning for typebygg A og B, og senest 12 uker for typebygg C og for bygg som ikke faller inn under typebyggene. Leverandøren kan foreslå en

	lengre frist i løsningsforslaget hvis det er nødvendig av hensyn til bygget. Fristen må da godkjennes av virksomheten. Etter installasjon skal leverandøren dokumentere ved ny måling at dekningen er tilstrekkelig, og ellers utbedre løsningen uten kostnad for virksomheten. d. Virksomheten har ansvar for tilrettelegging i bygget, herunder strøm, føringsveier og tilgang, og for å innhente nødvendig samtykke fra gårdeier før løsningsforslaget godkjennes. Passiv infrastruktur og DAS-anlegg (headend og remote units) eies av virksomheten etter installasjon, og skal være utformet slik at det teknisk kan benyttes av andre operatører og oppgraderes til 5G ved å bytte eller legge til aktivt utstyr, uten å skifte ut kabling, antenner eller passive komponenter. Small cells, repetere og signalkilde for DAS eies av leverandøren. Leverandøren har ansvar for prosjektering, levering og drift av hele løsningen, inkludert feilretting, og for at dekningen er tilstrekkelig, uavhengig av hvem som eier utstyret. Utstyr som virksomheten eier, skal ha minst 3 års garanti fra installasjon. Leverandøren skal dekke alle kostnader ved garanti og reklamasjoner.
4.2.4	Autorisasjon ved arbeid på ekinfrastruktur Dersom leveransen omfatter installasjon, vedlikehold eller endring av elektroniske kommunikasjonsnett, skal arbeidet utføres av virksomhet med nødvendig autorisasjon i henhold til gjeldende regelverk (ekomautorisasjon/ENA). Arbeidet skal utføres i henhold til relevante standarder for ekinfrastruktur, herunder NEK 700-serien eller tilsvarende. Leverandøren skal kunne dokumentere at relevant autorisasjon og kompetanse foreligger for det aktuelle arbeid.
4.2.5	Nettilgang og taletjenester Leverandøren skal levere tjenestene over 4G og 5G. Der 5G er tilgjengelig i nettet tjenesten leveres over, skal abonnementene ha 5G-tilgang uten tillegg i pris. Taletjenester skal leveres med støtte for VoLTE (Voice over LTE) og WiFi Calling
4.2.6	Hastighet Leverandøren skal tilby sin beste hastighet til enhver tid. Hastigheten kan reduseres til minimum 3Mbit/s når datapakken er brukt opp.
4.2.7	Fri bruk – mobiltelefoni og mobilt bredbånd Fri bruk-abonnement for mobiltelefoni og mobilt bredbånd skal som minimum inkludere 1 TB data per måned i full hastighet. Når den inkluderte datamengden er brukt opp, kan hastigheten reduseres til minimum 3 Mbit/s, slik at grunnleggende bruk opprettholdes uten tilleggskostnad. Ytterligere kapasitet i full hastighet skal kunne kjøpes som tillegg ved behov, gjennom ekstra datapakker i henhold til pakkestrukturen i Bilag 3B – Prisskjema.
4.2.8	Data rollover Det skal tilbys en løsning for data rollover for ordinære datapakker. Det vil si at brukeren, dersom vedkommende ikke har brukt opp all datamengden i

	mobilabonnementet den inneværende måneden, skal kunne videreføre datamengden til neste måned.
4.2.9	Roaming og sperrer Leverandøren skal tilby tale, SMS og data ved opphold i land utenfor EU/EØS, Storbritannia og Sveits, i alle land der leverandøren har roamingavtaler. Priser angis i Bilag 3B Prisskjema. Kostnadstaket for dataroaming etter roamingforordningen skal som standard være 500 kroner ekskl. mva. per abonnement per måned. Oppdragsgiver skal kunne endre taket per abonnement og for hele virksomheten. Følgende skal være sperret som standard: - roaming i nett om bord på skip og fly - innholdstjenester og fellesfakturerte tjenester, høytakserte nummer og premium SMS Administrator skal selv kunne åpne og stenge sperrene per abonnement og for hele virksomheten, i samsvar med oppdragsgivers policy, jf. punkt 4.1.13. Brukeren skal varsles kostnadsfritt via SMS når en datapakke nærmer seg oppbrukt.
4.2.10	Frysing av abonnement Abonnement som ikke benyttes skal kunne fryses i minimum 12 måneder.
4.2.11	SIM-kort 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 oppdragsgiver, og evt. hos leverandør av mobiltelefoner, skal være vederlagsfritt.
4.2.12	Leveringstider Leverandøren skal som minimum overholde følgende leveringstider, regnet fra mottatt bestilling: - aktiveringskode for eSIM: innen 1 time - fysiske SIM-kort: sendt senest virkedagen etter bestilling - nye abonnement og endringer i abonnement og tjenester: aktive innen 1 virkedag - portering av enkeltnummer til leverandøren: gjennomført på dato avtalt med oppdragsgiver, innenfor fristene i ekomregelverket - bestillinger av mer enn 100 abonnement eller endringer samtidig, eller portering av mer enn 50 nummer: etter plan avtalt med oppdragsgiver. Planen skal sikre gjennomføring senest 10 virkedager etter bestilling, med mindre oppdragsgiver ønsker en lengre periode

	Sperring ved tap eller tyveri følger punkt 4.6.6. Leverandøren skal rapportere oppnådde leveringstider som del av rapporteringen etter punkt 4.1.14.
4.2.13	Robusthet og redundans Leverandøren skal levere tjenestene i samsvar med ekomlovens krav til forsvarlig sikkerhet og beredskap, jf. ekomloven § 3-1 med tilhørende forskrifter, herunder krav til reservestrom, hendelseshåndtering og sikring av anlegg. Leverandøren skal på forespørsel dokumentere overfor avtaleeier og oppdragsgiver hvordan tjenestene er utformet for å opprettholde funksjonalitet ved feil, overbelastning eller bortfall av deler av infrastrukturen. Abonnement som automatisk kan benytte andre mobilnett ved bortfall av eget nett (fler-nett-SIM), kan bestilles etter punkt 4.10.6. Alternative kommunikasjonsløsninger ved bortfall av mobilnett kan bestilles etter punkt 4.10.5. Prioritetsabonnement reguleres i punkt 4.6.8.
4.2.14	Radioaksessnett og nettuavhengighet Leverandøren skal i Bilag 2 del B oppgi hvilket radioaksessnett tjenestene leveres over. Delkontrakt 2 skal leveres over et radioaksessnett som er uavhengig av nettet i delkontrakt 1, jf. punkt 1.2. Nasjonal gjesting for prioritetsabonnement regnes ikke som deling. Endringer som kan føre til at nettene ikke lenger er uavhengige, skal varsles skriftlig til avtaleeier senest seks måneder før de gjennomføres. Faller uavhengigheten bort, kan oppdragsgiverne vederlagsfritt flytte abonnement til delkontrakt 1, og avtaleeier kan si opp delkontrakt 2 med tre måneders varsel og gjennomføre en ny konkurranse.
4.2.15	M2M/IoT og mobilt bredbånd M2M/IoT-abonnement skal: - støtte LTE-M og NB-IoT der dette er tilgjengelig i nettet tjenesten leveres over. - kunne leveres med SIM-kort for industriell bruk og med eSIM - kunne inngå i en felles datapool for oppdragsgivers M2M/IoT-abonnement Leverandøren skal tilby en administrasjonsløsning for M2M/IoT-abonnement der oppdragsgiver kan se status og forbruk per SIM-kort, aktivere, sperre og avslutte SIM-kort, og få varsel ved unormalt forbruk. Løsningen skal også være tilgjengelig via API, jf. punkt 4.1.11. For M2M/IoT og mobilt bredbånd skal leverandøren tilby privat APN med fast IP-adresse og sikker tilkobling til oppdragsgivers nett.

	Ved utfasing av teknologi, jf. punkt 4.1.9, skal leverandøren senest 12 måneder før utfasingen gi oppdragsgiver oversikt over hvilke abonnement som fortsatt bruker teknologien.
--	--

ID	4.3 Krav til mobilt bedriftsnett (Kun delkontrakt 1) Formålet med kravene er å sikre at oppdragsgiver har en helhetlig løsning for intern kommunikasjon og samhandling, som gjør det enkelt for brukere å være tilgjengelige, nå hverandre og håndtere henvendelser på en effektiv måte.
4.3.1	Brukerfunksjonalitet: Løsningen skal: - gi brukere tilgang til en oppdatert bedriftskatalog som gjør det mulig å søke opp og kontakte interne og eventuelt eksterne kontakter - vise tilstedeværelsesinformasjon slik at brukere kan se om andre er tilgjengelige, opptatt eller utilgjengelige - tilby direkte innvalg (DID) til brukere uten behov for manuell ruting via sentralbord - identifisere innkommende anrop, herunder vise informasjon om innringer der dette er tilgjengelig - støtte håndtering av samtaler, inkludert ventefunksjon og mulighet for å returnere anrop - la brukeren velge hvilket nummer som vises ved utgående anrop, herunder eget nummer, hovednummer, gruppenummer eller skjult nummer. Oppdragsgiver skal kunne bestemme hvilke valg som er tilgjengelige for den enkelte bruker eller gruppe, og sette standardvalg. Bare nummer som tilhører oppdragsgiver, skal kunne vises
4.3.2	Møte- og konferansefunksjonalitet Tjenesten skal støtte gjennomføring av telefonmøter som supplement til virksomhetens samhandlingsløsninger. Løsningen skal: - gjøre det mulig å gjennomføre møter med flere deltakere, inkludert eksterne - støtte både planlagte og ad hoc møter - gi deltakerne enkel tilgang til møtet via telefon - gi møteleder mulighet til å administrere deltakelse i møtet Funksjonaliteten skal kunne benyttes i samspill med virksomhetens samhandlingsløsninger.
4.3.3	Samhandling: Løsningen skal: - gjøre det mulig å sende meldinger til enkeltpersoner og/eller grupper - støtte håndtering av talemeldinger, inkludert mottak og avspilling - tilby funksjonalitet for tidsstyring av tilgjengelighet og funksjoner, for eksempel åpningstider eller viderestilling basert på tidspunkt

4.3.4	Administrasjon: Løsningen skal gjøre det mulig for oppdragsgivers egen administrator å utføre løpende endringer i oppsett — herunder talemeldinger, kjøppsett, tastevalg og tidsstyrt tilgjengelighet — uten bistand fra leverandøren. Løsningen skal: - tilby et brukergrensesnitt for administrasjon som er tilpasset virksomhetens behov - gjøre det mulig å administrere brukere, funksjoner og oppsett uten behov for spesialkompetanse hos oppdragsgiver
-------	---

ID	4.4 Krav til sentralbord- og henvendelseshåndtering (Kun delkontrakt 1) Formålet med kravene er å sikre effektiv, strukturert og forutsigbar håndtering av innkommende og utgående henvendelser, slik at oppdragsgiver kan kommunisere med eksterne brukere på en brukervennlig og hensiktsmessig måte.
4.4.1	Effektiv håndtering av henvendelser Leverandøren skal tilby en sentralbord- og køløsning som understøtter effektiv håndtering av henvendelser, herunder ruting, køhåndtering, brukerstatus og samtalehåndtering. Løsningen skal: - støtte konfigurerbar ruting av henvendelser, herunder kølogikk, prioritering, overløp og alternative svarsteder. - gi innringer informasjon om køstatus, samt tilby funksjonalitet for kømeldinger og eventuell tilbakeoppringing. - støtte funksjoner for brukere/operatører, herunder inn- og utlogging av køer, statusstyring og oversikt over køaktivitet. - støtte avansert samtalehåndtering, inkludert overføring, parkering og sammenkobling av samtaler. - gi tilgang til sanntids- og historisk statistikk for køer og brukere, tilpasset operativ oppfølging.
4.4.2	SMS-baserte meldingstjenester Leverandøren skal tilby en SMS-tjeneste for operativ meldingskommunikasjon mellom oppdragsgiver og interne og eksterne mottakere, knyttet til telefonileveransen. Tjenesten skal som minimum omfatte: - utsending og mottak av SMS, herunder toveis SMS på dedikert nummer (og kortnummer der det er relevant) - registrering og bruk av oppdragsgivers alfanumeriske avsender-ID (Sender ID) - beskyttelse av oppdragsgivers registrerte avsender-ID, slik at SMS med denne avsender-ID-en stoppes i leverandørens nett når den ikke kommer fra oppdragsgiver eller noen oppdragsgiver har gitt tillatelse

	- leveringskvitteringer for utsendte meldinger - utsending til mottakerlister/grupper, samt e-post-til-SMS - integrasjon mot oppdragsgivers systemer via et dokumentert API for utsending og mottak - funksjonalitet for styring og begrensning av utsendelser (volum/hastighet og sperrer) Tjenesten dekker ordinær, operativ SMS-kommunikasjon. Spesialiserte meldingsplattformer for storskala A2P-/CPaaS-tjenester – for eksempel høyvolums kampanje- og flerkannelsmeldinger (RCS, WhatsApp m.m.), avanserte meldingsflyter og programmerbare meldingstjenester – inngår ikke i avtalen og må eventuelt anskaffes særskilt.
4.4.3	Wallboards Leverandøren skal tilby en wallboards-løsning som gir sanntidsvisning av status og nøkkeltall for telefoni- og sentralbord-/køløsninger. Løsningen skal: - vise sanntidsinformasjon per kø, gruppe og/eller bruker (f.eks. antall i kø, ventetid, tilgjengelige ressurser) - gi oversikt over sentrale nøkkeltall som svartider, tapte anrop og trafikkvolum - kunne tilpasses ulike visningsbehov, herunder filtrering og valg av hvilke køer eller enheter som vises - være tilgjengelig via webgrensesnitt og kunne vises på dedikerte skjermer
4.4.4	Samtaleopptak Leverandøren skal tilby funksjon for samtaleopptak som kan aktiveres per bruker/linje/kø, med støtte for: - forvarsel/kunngjøring av opptak for inn- og utgående samtaler - rollebasert tilgang, kryptering i ro og i transitt, og revisjonslogg over avspillinger/eksport - konfigurerbare slettefrister - eksport av metadata/opptak til oppdragsgiverenes arkiv-/saksbehandlingssystem - mulighet for søk i opptak basert på metadata
4.4.5	Logger og samtalestatistikk Løsningen skal føre logg over aktivitet og sikkerhetsrelevante hendelser, herunder pålogging, endringer i roller og tilganger, tilgang til samtaleopptak og eksport av data. Loggene skal være tidsstemplet og beskyttet mot endring. Løsningen skal gi oppdragsgiver tilgang til samtalestatistikk og metadata, som nummer, tidspunkt og varighet, for drift og rapportering. Oppdragsgiver skal kunne fastsette lagringstid for logger, statistikk og metadata innenfor gjeldende regelverk.
4.4.6	Operatør- og agentfunksjonalitet Løsningen skal understøtte operatørenes daglige arbeid i sentralbord- og køhåndtering.

	Løsningen skal: - gi operatør sanntidsoversikt over kø, herunder antall i kø og innringers ventetid, før en samtale besvares eller overføres - gjøre det mulig for operatør å være pålogget og betjene flere køer samtidig, og å filtrere visningen til påloggede operatører - støtte statusstyring for operatør, herunder pause- og etterarbeidsstatus, slik at operatør kan utelates fra køtildeling under etterarbeid - gi operatør tilgang til relevant kontekst om innringer under samtalen, herunder tidligere kontakt- og overføringshistorikk der dette er tilgjengelig - støtte medlytt på pågående samtaler for opplærings- og kvalitetsformål, med forsvarlig tilgangsstyring og varsling i samsvar med regelverket - støtte kategorisering av samtaler og registrering av interne merknader på den enkelte henvendelse - gi den enkelte operatør tilgang til egen sanntids- og historisk statistikk - støtte tastaturbetjening av sentrale operatørfunksjoner - støtte personlig svarmelding per operatør Ved overføring mellom køer skal innringers plass i køen kunne beholdes
--	--

ID	4.5 Krav til fasttelefonitjenester (Kun delkontrakt 1) Formålet med kravene er å sikre stabile og fleksible fasttelefoniløsninger som kan integreres med øvrige kommunikasjonstjenester og understøtte virksomhetens behov for tilgjengelighet og kapasitet.
4.5.1	Leveringstid Leverandøren skal levere SIP-trunk innen 5 virkedager etter bestilling der det finnes nødvendig tilknytning på lokasjonen. Der det må etableres ny tilknytning, skal leverandøren innen 5 virkedager etter bestilling oppgi en bindende leveringsdato.
4.5.2	Session Initiation Protocol (SIP)-Trunk Leverandøren skal levere standardbasert SIP-trunk som er kompatibel med løsninger fra ulike produsenter. SIP-trunken skal dimensjoneres for det antallet samtidige samtaler oppdragsgiver angir ved bestilling, og leveres over en tilknytning med kapasitet og kvalitet som sikrer dette. SIP-trunken skal ha en tilgjengelighet på minimum 99,9 % målt per kalendermåned. Planlagt vedlikehold skal varsles oppdragsgiver minst 5 virkedager i forveien og gjennomføres utenfor ordinær arbeidstid. Slikt vedlikehold holdes utenfor måleperioden. Ved brudd på tilgjengeligheten gjelder sanksjonene etter punkt 4.1.14.
4.5.3	Utstyr SIP- trunk

	Leverandøren skal kunne levere SIP-trunk med redundante linjer over separate forbindelser. Oppdragsgiver velger ved bestilling om SIP-trunken skal leveres med redundans. Redundans prises i Bilag 3B.
4.5.4	Kommunikasjon- og samarbeidsplattformer Leverandøren skal tilby tale i Microsoft Teams, der fastnummer og nummerserier kan tildeles brukere, køer og automatiske svartjenester i Teams. Tjenesten skal kunne leveres som Operator Connect. Leverandøren skal i tillegg kunne levere Direct Routing for oppdragsgivere som har eller ønsker egen tilkobling. Lisenser fra Microsoft er oppdragsgivers ansvar og inngår ikke i leveransen.
4.5.5	Intelligent Network (IN-løsninger) Løsningen skal kunne tilby følgende funksjonalitet: - Hovednummer med menyvalg i offentlig telenett - Innlesning og avspilling av oppdragsgivertilpassede talemeldinger - Mulighet for åpning og stenging av hovednummer på kveldstid og helligdager via web og/eller telefon - Brukerstyrte talemeldinger - Køfunksjonalitet i offentlig nett for håndtering av stor trafikk mot ringesentral - Geografisk ruting, herunder ruting basert på postnummer - Støtte for flere svarsteder basert på geografisk plassering - Statistikkfunksjonalitet for menyløsninger, herunder oversikt over tastevalg og køer - Mulighet for at oppdragsgiveren selv kan gjøre enkle endringer, som for eksempel endring av tastevalg
4.5.6	Fasttelefoni portal Leverandørens administrasjonsportal skal gi Oppdragsgiver oversikt over og styringsmuligheter for fasttelefoniressurser, herunder aktive nummerserier, enkeltlinjer, viderekoblinger og IN-løsninger. Autorisert administrator skal kunne gjøre endringer i disse ressursene direkte i portalen.
4.5.7	Nødanrop Leverandøren skal oppfylle pliktene etter ekomregelverket for nødanrop (110, 112 og 113) også for taletjenester i leveransen som ikke er mobilabonnement, herunder SIP-trunk, bedriftsnett-klienter og tale via samarbeidsplattformer, jf. punkt 4.3 og 4.5.4. I tillegg til pliktene etter ekomregelverket skal leverandøren: - registrere og vedlikeholde nødadresse per nummer eller nummerserie, og kunne håndtere flere adresser innenfor én SIP-trunk der oppdragsgiver har flere lokasjoner - støtte dynamisk posisjon for nødanrop i Microsoft Teams, slik at faktisk posisjon overføres og ikke bare registrert adresse - i implementeringen kartlegge oppdragsgivers lokasjoner og registrere nødadresser sammen med oppdragsgiver, jf. punkt 4.9.1

	- i implementeringen avklare ansvarsdelingen med oppdragsgiver, herunder hva oppdragsgiver selv må konfigurere i egen løsning for at nødansvar rutes riktig og posisjon overføres
--	---

ID	4.6 Krav til sikkerhet og personvern (GDPR) Formålet med kravene er å sikre at leveransen opprettholder et høyt og forsvarlig sikkerhetsnivå gjennom hele avtaleperioden. Dette omfatter informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet, beredskap og kontinuitet ved ekstraordinære hendelser, samt behandling av personopplysninger i samsvar med gjeldende regelverk.
4.6.1	Etterlevelse av regelverk Leverandøren skal etterleve gjeldende personvernlovgivning (GDPR) og ekomlovens bestemmelser om kommunikasjonsvern og taushetsplikt, herunder krav til behandlingsgrunnlag, informasjonssikkerhet og den registrertes rettigheter. Trafikk- og lokasjonsdata skal kun behandles i den utstrekning det er nødvendig for tjenesteleveransen eller basert på samtykke. Personopplysninger skal behandles innenfor EU/EØS eller i henhold til gyldige overføringsmekanismer etter GDPR kapittel V. Leverandøren skal inngå databehandleravtale med hver enkelt oppdragsgiver. Avtaleeier skal ha tilgang til statistikk, forbruksdata og fakturagrunnlag per oppdragsgiver for formål knyttet til strategisk avtaleforvaltning og kontroll, begrenset til det som er nødvendig for disse formålene og i samsvar med GDPR.
4.6.2	Styringssystem for informasjonssikkerhet Leverandøren skal ha og opprettholde et dokumentert styringssystem for informasjonssikkerhet (ISMS) sertifisert etter NS-EN ISO/IEC 27001, eller likeverdig, gjennom hele avtaleperioden. Sertifiseringens omfang skal dekke de tjenestene, systemene og lokasjonene som inngår i leveransen under Fellesavtalen, herunder behandling og lagring av abonnements- og brukerdata. Med likeverdig menes et styringssystem som dekker risikostyring, tilgangsstyring, hendelseshåndtering og kontinuitetsplanlegging, og som er bekreftet av uavhengig tredjepart minst én gang per år. Leverandøren skal uten ugrunnet opphold varsle avtaleeier ved bortfall, suspensjon eller vesentlig endring i sertifiseringen**, tredjepartsbekreftelsen** eller dens omfang. Avtaleeier kan når som helst i avtaleperioden be om oppdatert sertifikat med tilhørende Statement of Applicability (SoA) eller tilsvarende dokumentasjon av omfang.
4.6.3	Sikkerhetstiltak og dokumentasjon - Informasjonssikkerhet og tilgang: Tilgang til abonnementsdata og annen informasjon skal være strengt rollebasert og begrenset til autoriserte brukere med tjenstlig behov. Leverandøren skal benytte

	egnede tekniske og organisatoriske tiltak, herunder kryptering av data i ro og i transitt der dette er nødvendig. Leverandøren skal kunne tilby personalisering av SIM-kort innenfor EU/EØS. - Dokumentasjon og styring: Leverandøren skal dokumentere sine sikkerhetstiltak, herunder tilgangsstyring, krypteringsmekanismer, logging av administrative tilganger og risikovurderinger. Dokumentasjonen skal være tilgjengelig for oppdragsgiver ved forespørsel. - Risikostyring: Leverandøren skal ha etablert systemer for løpende risikovurdering og sikkerhetsstyring av tjenestene, herunder identifisering og håndtering av risiko knyttet til tilgjengelighet, integritet og konfidensialitet. På forespørsel skal leverandøren kunne dokumentere gjennomførte risiko- og sårbarhetsvurderinger (ROS) relevante for leveransen.
4.6.4	Revisjon Avtaleeier kan på vegne av oppdragsgiverne gjennomføre sikkerhetsrevisjon hos leverandøren én gang per år, og i tillegg ved alvorlige sikkerhetshendelser eller annen særlig grunn. Revisjonen kan gjennomføres av en uavhengig tredjepart som er underlagt taushetsplikt. Revisjon varsles minst 30 dager i forveien, unntatt ved alvorlige sikkerhetshendelser. Leverandøren skal medvirke uten ekstra kostnad og kan dokumentere forhold som er dekket av gjeldende sertifisering eller tredjepartsrapport, med disse, med mindre avtaleeier har særlig grunn til å kontrollere forholdet selv. Oppdragsgivers rett til revisjon etter databehandleravtalen berøres ikke.
4.6.5	Sikkerhet i tjenesten Leverandøren skal som en integrert del av tjenesten tilby og vedlikeholde sikkerhetsfunksjoner i nettet som beskytter sluttbrukerne mot svindel, misbruk og uautorisert tilgang. Funksjonene skal gjelde alle abonnement uten tilleggskostnad. Der tjenesten helt eller delvis leveres i en annen tilbyders mobilnett, kan funksjonene leveres gjennom det underliggende nettet. Tjenesten skal omfatte: - blokkering av kjente ondsinnede nummer og domener og av mistenkelig trafikk - identifisering og håndtering av spoofing av nummer og avsender-ID - filtrering av uønskede samtaler og SMS, herunder spam og phishing - deteksjon og blokkering av misbruk av signalering i mobilnettet, herunder forsøk på sporing og avlytting - varsel ved unormalt forbruk eller avvikende bruksmønstre Oppdragsgivers administrator skal kunne deaktivere blokkering av domener for virksomheten der den kommer i konflikt med oppdragsgivers egne sikkerhetsløsninger.

4.6.6	Tilgangsstyring og sikring mot identitetsmisbruk Leverandøren skal sikre at endringer i abonnement – herunder bestilling av nye SIM-kort, endring av bruker eller abonnement, samt sperring og gjenåpning – kun kan gjennomføres av autoriserte brukere med tjenstlig behov, etter prinsippet om minste privilegium. Alle endringer skal loggføres med tidsstempel og brukeridentitet. Leverandøren skal ha mekanismer for sikker identifisering og autentisering ved abonnementsendringer som reduserer risikoen for SIM-swap, SIM-kloning og andre former for identitetsmisbruk, og skal overvåke og varsle ved mistenkelig aktivitet knyttet til abonnementsendringer. Sperring av SIM-kort og abonnement ved tap eller tyveri skal kunne gjennomføres døgnet rundt, alle dager i uken, enten av bruker eller administrator i selvbetjeningsløsningen eller ved henvendelse til leverandøren, og skal tre i kraft umiddelbart.
4.6.7	Varsling ved sikkerhetshendelser Ved sikkerhetshendelser som berører oppdragsgivers personopplysninger eller kritiske infrastruktur, skal leverandøren varsle berørt oppdragsgiver etter fremgangsmåten i punkt 4.1.15. Varselet skal i tillegg angi hendelsens sikkerhetsmessige art og de berørte dataene. Varsling etter denne bestemmelsen påvirker ikke partenes plikter etter databehandleravtalen ved brudd på personopplysningssikkerheten.
4.6.8	Prioritetsabonnement Leverandøren skal tilby prioritetsabonnement i samsvar med forskrift om prioritet i mobilnett, herunder tilgangsprioritet etter § 8 og nasjonal gjesting etter § 9. Prioritetsabonnement kan bare leveres til oppdragsgivere som er godkjent av Nkom. Der tjenesten helt eller delvis leveres i en annen tilbyders mobilnett, kan tilgangsprioritet og nasjonal gjesting leveres gjennom det underliggende nettet. Prioritetsabonnement prises i Bilag 3B Prisskjema for hver delkontrakt. Nasjonal gjesting er en lovpålagt del av ordningen og skal ikke prises eller faktureres særskilt.
4.6.9	Underleverandører og tilgang til leveransen Leverandøren skal oppgi hvilke underleverandører som har administrativ tilgang til nett, kjernesystemer, driftssystemer eller oppdragsgiverdata som inngår i leveransen, hvilken funksjon de har, og fra hvilke land tilgangen utøves. Opplysningene gis i Bilag 2. Leverandøren skal uten ugrunnet opphold varsle avtaleeier ved vesentlige endringer i disse forholdene i avtaleperioden.

	Underleverandører som behandler personopplysninger, reguleres i tillegg av databehandleravtalen med den enkelte oppdragsgiver.
--	--

ID	4.7 Krav til brukerstøtte og opplæring Formålet med kravene er å sikre stabil drift av tjenestene og at oppdragsgiver og brukere får nødvendig støtte og kompetanse til å benytte og administrere løsningene på en effektiv måte.
4.7.1	Brukerstøtte Leverandøren skal levere kostnadsfri brukerstøtte på avtalens tjenester, på telefon og e-post, minst tilgjengelig fra 08.00 - 20.00 mandag til lørdag. Det skal ikke påløpe trafikkostnader for kontakt med brukerstøtte når det ringes fra mobiltelefon med abonnement fra avtaleleverandør. Leverandøren skal oppgi eget telefonnummer for brukerstøtte knyttet til Fellesavtalen. Personell på brukerstøtte skal kommunisere på norsk.
4.7.2	Opplæring Leverandøren skal sørge for nødvendig opplæring av oppdragsgivers kontaktpersoner, administratorer og øvrige nøkkelbrukere ved oppstart av avtalen og ved vesentlige endringer i tjenestene. Opplæringen skal sette deltakerne i stand til å administrere og bruke tjenestene på en selvstendig og forsvarlig måte. Opplæringen skal som minimum omfatte administrasjon av abonnement, bruk av administrasjonsverktøy, tilgang til rapporter og sentrale funksjoner i tjenesten. Opplæring skal være vederlagsfri og kunne gjennomføres som e-læring, kurs og/eller brukerveiledninger. Opplæringsmateriell skal være tilgjengelig på norsk.
4.7.3	Fagdag (Kun delkontrakt 1) For oppdragsgivere med minst 500 ansatte skal leverandøren årlig gjennomføre minst én vederlagsfri fagdag for kontaktpersoner og administratorer. Fagdagen kan inneholde oppdatering på nyheter i tjenesteporteføljen, endringer i administrasjons- og selvbetjeningsløsninger, samt relevante sikkerhets- og driftstemaer, og skal gi rom for dialog og spørsmål. Gjennomføringsform avtales nærmere med den enkelte oppdragsgiver.

ID	4.8 Krav til merkantile løsninger og administrasjon Formålet med kravene er å sikre god administrativ kontroll, transparens og styringsinformasjon knyttet til bruk, kostnader og struktur i tjenestene på tvers av oppdragsgivere.
4.8.1	Bestilling Leverandøren skal i tillegg til selvbetjeningsportalen tilby bestilling av abonnement og tjenester via e-post. Bestillinger mottatt via e-post skal bekreftes skriftlig innen én virkedag.
4.8.2	Rapporter Oppdragsgivere skal kunne få oppdatert statistikk fordelt på sine enheter og totalt for sin virksomhet. - 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. Rapportene skal leveres vederlagsfritt.
4.8.3	Statistikk- rådata Leverandøren skal hvert kvartal levere statistikk og rådata til avtaleeier for hele fellesavtalen, fordelt per oppdragsgiver. Leveransen skal omfatte alle tjenester som er bestilt på avtalen, og vise den enkelte oppdragsgivers forbruk. Rådata skal leveres etter malen i Bilag 13 Mal for rådata, i et maskinlesbart format som Excel eller CSV. Leveransen skal skje senest 15 virkedager etter utløpet av hvert kvartal. Første leveranse gjelder det første kvartalet leverandøren har levert tjenester under avtalen. Avtaleeier kan med 30 dagers varsel gjøre endringer i malen, så lenge endringene gjelder samme type opplysninger som malen omfatter ved kontraktsinngåelse. Statistikk og rådata skal leveres vederlagsfritt.
4.8.4	Hierarkisk struktur Det skal kunne opprettes hierarkisk struktur med den enkelte oppdragsgiver som øverste nivå og deres interne underliggende enheter i en videre struktur med flere nivåer under dette.

	Det skal videre etableres administratorer for alle nivå i en hierarkisk organisering, og hovedadministrator hos hver oppdragsgiver skal kunne fordele rettigheter og tilganger til forskjellige deler av strukturen.
4.8.5	Kostnadssplitting- og kontroll Leverandøren skal tilby en løsning for å skille mellom ansattes arbeidsrelaterte forbruk og privatforbruk, og en løsning for faktura- og kostnadskontroll. Løsningene inngår i prisen for det ordinære abonnementet.
4.8.6	Lønnstrekk for private kostnader (Kun delkontrakt 1) Leverandøren skal tilby en løsning for lønnstrekk av private kostnader. Oppdragsgiver kan bestille løsningen ved behov. Løsningen skal omfatte: - oppsett og vedlikehold av regelsett etter oppdragsgivers gjeldende retningslinjer for hva som er privatforbruk. Endringer skal være gjennomført innen 5 virkedager etter bestilling. - innrapportering for ansatte av kostnader som er jobbrelaterte - godkjenningsflyt til en instans som oppdragsgiver utpeker, med håndtering av manglende rapportering eller godkjenning innen fristen - månedlig levering av fil for lønnstrekk i avtalt standardformat på dato oppdragsgiver fastsetter ut fra egen lønnskjøring, tidligst 10 virkedager etter utløpet av fakturaperioden Løsningen inngår i abonnementsprisen. Oppdragsgiver angir ved bestilling om løsningen skal tas i bruk.
4.8.7	Grunnlag for skattemessig håndtering av elektronisk kommunikasjon Leverandøren skal hver måned levere en spesifisert oversikt per abonnement som skiller kostnader for abonnementet og forbruket fra kostnader for innholdstjenester og fellesfakturerte tjenester, jf. punkt 4.2.9. Oversikten skal kunne brukes som grunnlag for lønnstrekk for privatforbruk, jf. punkt 4.8.6. Oppdragsgiver har selv ansvaret for å vurdere skatteplikt og for innrapporteringen.
4.8.8	Dokumentasjon av løsningen Leverandøren skal tilby en eksportfunksjon i administrasjonsportalen som til enhver tid gir oppdragsgiver en fullstendig og oppdatert oversikt over den konfigurerte løsningen. For begge delkontrakter skal oversikten omfatte: - abonnementer med tilknyttede numre, SIM-kort og tilleggstjenester - administratortilganger og rollestruktur - aktive integrasjoner med beskrivelse av konfigurasjonen For delkontrakt 1 skal oversikten i tillegg omfatte: - køkonfigurasjon, herunder åpningstider, talemeldinger, rutingregler, agentgrupper, prioriteringer og viderekoblinger - nummerserier og enkeltlinjer med tilknyttet funksjon

	- aktive viderekoblinger og pekeradresser Oversikten skal kunne eksporteres i et strukturert og maskinlesbart format og skal oppdateres automatisk ved endringer. Oversikten skal være tilgjengelig senest 30 dager etter at oppdragsgiver har tiltrådt avtalen.
4.8.9	Varsling av planlagt arbeid og driftsmeldinger Leverandøren skal sende varsler om planlagt arbeid og kjente feil i nettet (driftsmeldinger) så snart leverandøren er kjent med det planlagte arbeidet eller feilen. Oppdragsgiver velger selv foretrukket kommunikasjonskanal: e-post, internett og/eller SMS. Varsling avtales direkte med oppdragsgiver. Web-baserte driftsmeldinger skal være tilgjengelig.

ID	4.9 Krav til implementering og opphør av avtale Formålet med kravene er å sikre en effektiv og forutsigbar oppstart, samt en strukturert og sikker overgang ved opphør av avtalen, inkludert håndtering av data, løsninger og tjenester.
4.9.1	Implementeringsplan <i>Overordnet implementeringsplan i tilbudet</i> Tilbyder skal legge ved en overordnet implementeringsplan i Bilag 2: Leverandørens beskrivelse. Planen skal beskrive: - gjennomføringsmodell og kapasitet, herunder hvor mange oppdragsgivere og abonnement leverandøren kan migrere parallelt, og hvilke ressurser leverandøren setter av til implementeringen - hvordan en stor oppdragsgiver migreres, med utgangspunkt i dette eksempelet: om lag 7 500 abonnement, egne nummerserier, bedriftsnett, sentralbord med køer og integrasjon mot Microsoft Teams. For delkontrakt 2 gjelder eksempelet bare mobilabonnement og nummerportering - hvordan abonnement, nummerserier og oppsett (køer, IN-løsninger, SIP-trunker og integrasjoner) overføres fra eksisterende leverandør - hvordan prioritetsabonnement får tilgangsprioritet og nasjonal gjesting fra første dag i leverandørens nett, jf. punkt 4.6.8 - forventet ressursinnsats fra oppdragsgiver i de ulike fasene - de viktigste risikoene i overgangen og tiltakene som sikrer at tjenestene opprettholdes Beskrivelsen skal ikke overstige 4 sider. Den overordnede planen evalueres ikke, men kan være gjenstand for forhandling. Den blir en del av kontrakten og er utgangspunktet for den detaljerte implementeringsplanen. <i>Detaljert implementeringsplan etter kontraktsinngåelse</i> Innen 10 virkedager etter kontraktsinngåelse skal leverandøren levere en detaljert implementeringsplan til avtaleeier. Planen skal bygge på den overordnede planen

	i tilbudet og eventuelle avklaringer fra forhandlingene, samt godkjennes av avtaleeier. Den skal inneholde: - tidsplan med milepæler for implementering av avtalen hos oppdragsgiverne - ansvarsdeling mellom leverandør, avtaleeier og oppdragsgiver - forventet ressursinnsats fra oppdragsgiver i de ulike fasene - plan for overtakelse av abonnement og nummerportering fra oppdragsgivers eksisterende leverandør, herunder hvordan tjenestene opprettholdes under overgangen - plan for oppdragsgivere med prioritetsabonnement og andre oppdragsgivere som avtaleeier angir, herunder tidspunkt, ressursbruk og tiltak som sikrer at tjenestene opprettholdes under overgangen. Prioritetsabonnement skal ha tilgangsprioritet og nasjonal gjesting fra første dag i ny leverandørs nett, jf. punkt 4.6.8 - hvordan implementeringen tilpasses oppdragsgivere av ulik størrelse og kompleksitet - navngitt kontaktperson eller prosjektleder hos leverandøren Leverandøren skal gjennomføre implementeringen i samsvar med den godkjente planen.
4.9.2	Portering Leverandøren har det overordnede ansvaret for at portering blir gjennomført, samt for eventuelle manglende eller feilaktige endringer.
4.9.3	Kartlegging Ved behov skal leverandøren hjelpe oppdragsgivere å kartlegge dagens løsninger vederlagsfritt.
4.9.4	Oppstartsmøter Ved behov skal det arrangeres oppstartsmøter med oppdragsgiver. Oppstartsmøter kan gjennomføres samlet for flere oppdragsgivere dersom dette er hensiktsmessig for alle parter.
4.9.5	Overgang ved opphør av avtalen Ved avtalens opphør skal Leverandøren vederlagsfritt legge til rette for en smidig overgang til ny leverandør eller til Oppdragsgiver selv, og stille nødvendig teknisk og administrativ bistand til disposisjon. Dette omfatter portering av samtlige abonnementer og nummerserier innen avtalt tidspunkt, og sikker overføring av data i et strukturert og maskinlesbart format. Dataene skal som minimum omfatte: - abonnementsdata - nummerserier - tjenestekonfigurasjon (køer, sentralbord mv.) - rapport- og fakturadata - oversikt over eksterne og interne brukere knyttet til Oppdragsgivers løsning

	Leverandøren skal vederlagsfritt utarbeide fullstendig dokumentasjon av leveransen, også forhold som ikke fremgår av portalen. Dokumentasjonen skal være tilgjengelig senest 6 måneder før avtalens utløp og som minimum omfatte: - teknisk konfigurasjon av SIP-trunk og IN-løsninger der dette inngår i leveransen - abonnementsbase og fakturahistorikk - integrasjoner etablert utenfor portalen - installerte løsninger for innendørsdekning, med utstyrsliste, tegninger og konfigurasjon Leverandøren kan ikke fjerne eller koble ut aktivt utstyr for innendørsdekning før oppdragsgiver har en ny løsning i drift. Leverandøren skal vederlagsfritt bistå ved overgangen i inntil 6 måneder etter avtalens opphør. Er ny løsning ikke i drift innen denne perioden, skal leverandøren på oppdragsgivers forespørsel holde løsningen i drift til ny løsning er i drift, men ikke lenger enn 12 måneder etter avtalens opphør. Så lenge løsningen er i drift etter avtalens opphør, faktureres løpende driftskostnader etter prisene i Bilag 3B. Bistand ved overgangen og demontering er vederlagsfritt. Leverandøren skal demontere eget utstyr innen 30 dager etter at ny løsning er i drift, med mindre partene avtaler at oppdragsgiver overtar utstyret. De kontraktsrettslige rammene for avslutning, herunder avslutningsperiode, bistandsplikt og forbudet mot å holde tilbake Oppdragsgivers data, følger av Bilag 4 punkt 3.9.
4.9.6	Sletting av data Leverandøren skal slette eller anonymisere personopplysninger i tråd med gjeldende regelverk og databehandleravtalen.

ID	4.10 Opsjoner (Kun delkontrakt 1) Oppdragsgiver har rett, men ikke plikt, til å bestille opsjonene i dette punktet i avtaleperioden. Opsjonene er delt i to typer: Opsjon: Tjenesten inngår i avtalen på samme vilkår som øvrige ytelser. Oppdragsgiver som har behov for tjenesten, skal bestille den fra leverandøren. Ikke-eksklusiv opsjon: Oppdragsgiver kan bestille tjenesten fra leverandøren, men står fritt til å anskaffe tilsvarende tjeneste utenfor avtalen. Oppdragsgiver angir hvilke opsjoner som bestilles i Bilag 4
4.10.1	Integrasjoner (Opsjon) Leverandøren skal tilby integrasjoner mot oppdragsgivers øvrige systemer, for eksempel lønns- og personalsystem, økonomistyringssystem, CRM-system og

	saks- og oppgavehåndteringssystem. Opsjonen omfatter ikke integrasjoner som inngår etter punkt 4.1.11, eller som har egen prislinje i Bilag 3B, fanen Prisskjema. Integrasjonene prises i Bilag 3B, fanen Opsjoner, som standardintegrasjon der leverandøren har ferdig konnektor, eller som tilpasset integrasjon. Begge prises med etablering og drift per måned.
4.10.2	Utvidet teknisk beredskap (Opsjon) Leverandøren skal tilby utvidet teknisk beredskap for oppdragsgiver utenfor åpningstiden i punkt 4.7.1. Tjenesten skal omfatte: - et direkte vaktnummer, tilgjengelig døgnet rundt alle dager i uken, der henvendelsen besvares innen 15 minutter av teknisk personell som kan starte feilsøking eller gjennomføre endringer - håndtering av feil i alle feilkategorier, også feil som ellers håndteres innenfor åpningstiden - gjennomføring av hastende endringer i oppsettet, herunder omruting av hovednummer og IN-løsninger, åpning og stenging av køer og endring av viderekoblinger - deltakelse i oppdragsgivers beredskapsøvelser etter avtale, inntil 1 gang per år Tjenesten prises per oppdragsgiver per måned i Bilag 3B Prisskjema.
4.10.3	Prioritet og network slicing i 5G SA (Ikke-eksklusiv opsjon) Leverandøren skal tilby prioritet og network slicing som tillegg på mobilabonnement i avtaleperioden. Tillegget skal gi abonnementet: - prioritet foran ordinær trafikk ved belastning i nettet - tilgang til en egen logisk del av nettet (network slicing) med kapasitet reservert for oppdragsgivers trafikk Tillegget skal være tilgjengelig der leverandøren har 5G SA-dekning. Det skal kunne bestilles og avsluttes per abonnement, og aktiveres innen 5 virkedager etter bestilling. Tillegget kommer i tillegg til ordningen med prioritetsabonnement etter punkt 4.6.8 og skal ikke gi prioritet foran eller svekke tilgangsprioriteten for prioritetsabonnement. Tillegget prises per abonnement per måned i Bilag 3B Prisskjema.
4.10.4	Fast trådløst bredbånd over mobilnett (Ikke-eksklusiv opsjon) Leverandøren skal tilby dataabonnement med ruter for bruk på fast lokasjon i avtaleperioden. Abonnementet skal ha fri databruk og leveres med ruter som leverandøren erstatter ved feil.

	Tjenesten prises per abonnement per måned, inkludert ruter, i Bilag 3B Prisskjema.
4.10.5	Satellittbaserte kommunikasjonstjenester (Ikke-eksklusiv opsjon) Leverandøren skal kunne levere satellittbasert tale- og datakommunikasjon med tilhørende terminalutstyr, til bruk ved bortfall av mobildekning og i områder uten mobildekning, herunder for mobilt bredbånd, M2M/IoT og brukergrupper med beredskapsbehov. Leveransen kan skje gjennom underleverandør. Tjenesten prises i Bilag 3B Prisskjema per terminal, per abonnement per måned og per forbruksenhet.
4.10.6	Fler-nett-SIM (Opsjon) Leverandøren skal tilby SIM-kort for mobilabonnement og M2M/IoT-abonnement som automatisk kobler seg til et annet mobilnett ved bortfall av dekning i leverandørens nett, uten at brukeren må gjøre noe. Leverandøren skal ved bestilling opplyse hvilke nett SIM-kortet kan benytte. Bruk i andre nett trekkes fra abonnementets datapakke på samme måte som bruk i leverandørens nett, og kan ikke faktureres særskilt. Tjenesten prises i Bilag 3B Prisskjema.

ID	4.11 Krav til miljø og bærekraft Formålet med kravene er at de skal bidra til å redusere avtalens klimaavtrykk og miljøbelastning i avtaleperioden, jf. anskaffelsesloven § 5 b.
4.11.1	Klimarapportering Leverandøren skal ha periodisk rapportering som gir oppdragsgiver grunnlag for egen klima- og miljørapportering knyttet til bruk av telefonitjenestene under avtalen. Rapporteringen skal som minimum omfatte: - estimert energiforbruk knyttet til tjenestene - estimert klimaavtrykk (CO₂e-utslipp) knyttet til tjenestene - beskrivelse av beregningsmetode eller datagrunnlag
4.11.2	Energieffektiv drift og fornybar energi Leverandøren skal arbeide systematisk med å redusere klima- og miljøbelastningen fra telefonitjenestene som leveres under avtalen. Nettverksinfrastrukturen som brukes til å levere tjenestene, herunder basestasjoner, kjernenett og datasentre, skal helt eller delvis drives med fornybar energi.

	Der tjenestene helt eller delvis leveres i en annen tilbyders nett, kan kravet oppfylles gjennom det underliggende nettet. Leverandøren skal da på forespørsel dokumentere at vertsoperatøren oppfyller kravet. Leverandøren skal ha en dokumentert plan for energieffektivisering for den delen av tjenesteproduksjonen leverandøren selv har kontroll over, som eget nett, egne datasentre og egne driftsfunksjoner. Planen skal minst beskrive: - hvilke tiltak som er gjennomført, og hvilke som er planlagt i avtaleperioden - mål for tiltakene, og hvordan måloppnåelsen måles - tidsplan for gjennomføringen Planen skal legges frem for avtaleeier senest tre måneder etter at fellesavtalen er inngått. Leverandøren skal hvert år rapportere til avtaleeier om gjennomførte tiltak, måloppnåelse og eventuelle endringer i planen. Rapporteringen kan samordnes med rapporteringen etter punkt 4.11.1.
4.11.3	Reduksjon av materialforbruk og avfall Leverandøren skal tilby løsninger og tiltak som bidrar til å redusere materialforbruk og avfall knyttet til de fysiske elementene i leveransen. Tiltakene skal omfatte ett eller flere av følgende områder: - eSIM skal være standard der enheten støtter det - leverandøren skal ta imot levert nettverksutstyr i retur for gjenbruk eller forsvarlig avfallshåndtering - tiltak for å redusere emballasjebruk ved distribusjon av SIM-kort og utstyr
4.11.4	Utslippsfri transport ved installasjon og vedlikehold Leverandøren skal benytte nullutslippskjøretøy ved transport til og fra oppdragsgivernes lokasjoner i forbindelse med installasjon, vedlikehold, utskifting og innhenting av utstyr. Kravet gjelder personbiler og varebiler (kjøretøyklasse M1 og N1) som brukes av leverandøren eller dennes underleverandører. Kravet gjelder ikke forsendelser som sendes med post eller pakketransportør, for eksempel SIM-kort og mindre utstyr. Unntak kan benyttes når: - bruk av nullutslippskjøretøy ikke er praktisk mulig som følge av dokumenterte tekniske eller operative forhold, eller - det foreligger kritiske situasjoner som krever umiddelbar respons for å opprettholde eller gjenopprette samfunnskritiske eller virksomhetskritiske tjenester.

	Ved bruk av unntak skal leverandøren kunne redegjøre for årsaken på forespørsel fra oppdragsgiver.
--	--

5 Evalueringskrav

Kravtabellene under er kvalitative krav som vil vurderes som en del av evalueringen i henhold til tildelingskriteriene i konkurransebestemmelsene, punkt 9.

ID	5.1 Evalueringskrav til digitale løsninger
5.1.1	Det gjøres en helhetlig vurdering av hvor godt leverandørens digitale løsninger støtter administrator og sluttbruker. Det vurderes hvordan løsningen gir administrator oversikt over forbruk og kostnader. Sikkerhetsfunksjon (4.6.5) og API for fakturering (4.1.11) er krav og gir ikke uttelling. Følgende vektlegges positivt: - at løsningen automatisk viser avvik og uventede kostnader, for eksempel ved sammenligning med tidligere perioder eller varslings når en kostnadsterskel administrator har satt, blir passert - at data er tilgjengelige langt tilbake i tid - at administrator kan filtrere, sammenligne og hente ut data i løsningen, og at de samme dataene er tilgjengelige via API Det vurderes hvor stor del av den løpende forvaltningen av abonnement og tjenester administrator kan utføre selv. Fordeling av administratorrettigheter (4.8.4) er krav og gir ikke uttelling. Følgende vektlegges positivt: - at administrator kan gjøre endringer i abonnement, SIM-kort, nummer og tjenester uten å kontakte leverandørens brukerstøtte - at endringer kan gjøres for mange abonnement samlet Det vurderes hvilke handlinger sluttbrukeren kan utføre selv i mobilapplikasjon eller selvbetjeningsportal. Følgende vektlegges positivt: - at sluttbrukeren kan utføre et bredt sett av handlinger, for eksempel se eget forbruk og egne kostnader, bestille ekstra SIM-kort og eSIM, endre datapakker og tilleggstjenester og åpne og stenge sperrer etter punkt 4.2.9 - at administrator for hver handling kan bestemme om sluttbrukeren skal kunne utføre den selv
Dokumentasjon: Leverandøren skal levere en kort beskrivelse og en video. Skriftlig beskrivelse Beskrivelsen skal inneholde: - hvordan løsningen viser avvik og uventede kostnader, hvor mange måneder tilbake data om forbruk og kostnader er tilgjengelige, og hvilke av dataene som er tilgjengelige via API	

- hvilke endringer i abonnement, SIM-kort, nummer og tjenester administrator kan utføre selv, og hvilke av dem som kan gjøres for mange abonnement i én operasjon
- hvilke handlinger sluttbrukeren kan utføre i mobilapplikasjon eller selvbetjeningsportal, og om administrator kan bestemme dette for hver handling

Beskrivelsen skal ikke overstige 3 sider og skal leveres med standard marger (2,5 cm), skrifttypen Source Sans Pro i skriftstørrelse 11 og linjeavstand på minimum 1,5. Innhold som overskrider grensen, vil ikke inngå i evalueringen.

Video

Leverandøren skal levere en video på maksimalt 15 minutter som viser løsningen slik den leveres under fellesavtalen. Videoen skal vise scenarioene under, i denne rekkefølgen, og hvert scenario skal innledes med nummeret sitt. Hvert scenario skal vises i ett sammenhengende opptak, uten klipp som skjuler steg. Ved ventetid for behandling kan opptaket pauses, forutsatt at klokkeslett vises før og etter pausen. Det kan brukes testdata.

1. Administrator viser hvor løsningen selv framhever avvik og uventede kostnader for en enhet. Deretter finner administrator de ti abonnementene i enheten med størst kostnadsøkning siste måned, sammenlignet med måneden før.
2. Administrator setter en kostnadsterskel for en enhet som er lavere enn enhetens løpende kostnad, og viser varselet som kommer fram når terskelen passerer.
3. Administrator henter ut forbruk og kostnader for en enhet, filtrert på tjeneste, for hele perioden løsningen gjør tilgjengelig, og eksporterer resultatet.
4. Administrator endrer datapakke for 50 abonnement i én operasjon, og viser at endringen er gjennomført.
5. Administrator oppretter et abonnement med eSIM for en ny ansatt, knytter det til brukeren og viser at abonnementet er aktivt, uten kontakt med brukerstøtte.
6. Administrator viser hvilke handlinger sluttbrukerne kan få tilgang til, og bestemmer at brukerne i en enhet selv kan bestille eSIM, men ikke endre datapakke.
7. En sluttbruker i den samme enheten ser eget forbruk og egne kostnader og bestiller eSIM i mobilapplikasjonen, og viser at endring av datapakke ikke er tilgjengelig.

ID	5.2 Evalueringskrav kvalitet (Kun delkontrakt 1) Fellesavtalen dekker et stort antall oppdragsgivere av ulik størrelse og kompleksitet. Kvaliteten i leverandørens samlede leveranse er avgjørende for om avtalen fungerer godt i praksis – både evnen til å håndtere hendelser og opprettholde stabile tjenester.
5.2.1	Robusthet i kjernenettet Det gjøres en helhetlig vurdering av hvor godt kjernenettet tjenestene leveres over, er bygget for å opprettholde tjenestene ved bortfall av deler av nettet. Med kjernenettet menes funksjonene for registrering og autentisering, tale (VoLTE), SMS og data, og transporten mellom dem. Det som følger av kravene i punkt 4.2.13, gir ikke uttelling. Følgende vektlegges positivt: - at kjernefunksjonene er fordelt på flere geografisk adskilte lokasjoner

	- at tjenestene kan opprettholdes i hele landet ved bortfall av én lokasjon, og hvor stor del av kapasiteten som da er tilgjengelig - at trafikken flyttes automatisk mellom lokasjonene, og at det er kort tid før tjenestene gjenopprettes - at forbindelsene mellom kjernelokasjonene går i fysisk adskilte føringsveier - at kjernenettet kan opprettholde tjenestene i Norge ved bortfall av forbindelser til utlandet
	Dokumentasjon: Tilbyder skal oppgi om kjernenettet er tilbyders eget, eller om tjenestene leveres gjennom en annen tilbyders kjernenett. For hver kjernefunksjon (registrering og autentisering, tale, SMS og data) skal tilbyder i en tabell angi: - antall geografisk adskilte lokasjoner - om én lokasjon alene kan bære all trafikk, og hvis ikke, hvor stor del av kapasiteten i prosent - om omkobling ved bortfall skjer automatisk eller manuelt, og forventet tid til tjenestene er gjenopprettet Tilbyder skal i tillegg kort beskrive hvordan transporten mellom lokasjonene er sikret, og hva som skjer med tjenestene ved bortfall av forbindelser til utlandet. Det skal ikke oppgis adresser eller nøyaktig plassering av lokasjoner. Beskrivelsen skal ikke overstige 3 sider, inkludert tabellen, og skal leveres med standard marger (2,5 cm), skrifttypen Source Sans Pro i skriftstørrelse 11 og linjeavstand på minimum 1,5. Innhold som overskrider denne grensen, vil ikke inngå i evalueringen.
5.2.2	Inkluderte sikkerhetstjenester i mobilabonnementet Det gjøres en helhetlig vurdering av hvilke sikkerhetstjenester som inngår i abonnementet uten tilleggskostnad. Tjenestene kan gjelde alle oppdragsgivers abonnement som standard, eller kunne aktiveres av oppdragsgivers administrator for hele virksomheten, for brukergrupper eller for enkeltabonnement. Funksjonene i punkt 4.6.5 og 4.6.6 er krav og gir ikke uttelling. Det vurderes hvilken beskyttelse som gjennomføres i mobilnettet. Følgende vektlegges positivt: - deteksjon av falske basestasjoner - vern mot tvungen nedgradering til svakere nettgenerasjoner - annen beskyttelse i nettet Det vurderes hvilken beskyttelse som krever programvare på enheten. Følgende vektlegges positivt: - beskyttelse mot ondsinnede apper og skadevare - beskyttelse mot usikre trådløse nett Det vurderes hvilken rapportering oppdragsgiver får om hendelser tjenestene har oppdaget eller stoppet. Følgende vektlegges positivt: - at rapporten viser hver type hendelse - at rapporten er løpende tilgjengelig

	- at dataene kan hentes ut maskinlesbart, for eksempel via API, slik at oppdragsgiver kan bruke dem i egne sikkerhetsverktøy
Dokumentasjon: Skriftlig beskrivelse Beskrivelsen skal være inndelt i tre deler: Beskyttelse i mobilnettet: Beskriv hvilke trusler hver tjeneste stopper, og hvordan den virker i nettet. Angi om tjenesten virker for alle abonnementstyper, herunder mobilt bredbånd og M2M, og om det finnes forhold der den ikke virker, for eksempel bruk av wifi eller tjenester som skjuler trafikken. Oppgi om tjenesten leveres gjennom et vertsnett. Beskyttelse på enheten: Beskriv hvilke trusler hver tjeneste beskytter mot. Rapportering: Beskriv hvilke hendelser som rapporteres, hvor ofte og i hvilken form, om rapporteringen kan hentes ut per virksomhet og per brukergruppe, og om dataene kan hentes ut maskinlesbart, for eksempel via API. Beskrivelsen skal ikke overstige 4 sider og skal leveres med standard marger (2,5 cm), skrifttypen Source Sans Pro i skriftstørrelse 11 og linjeavstand på minimum 1,5. Innhold som overskrider denne grensen, vil ikke inngå i evalueringen.	