



Bilag 2 Leverandørens beskrivelse

Statlig fellesavtale om kjøp av telefonitjenester



Bilag 2 Leverandørens beskrivelse

Leverandørens besvarelse på Bilag 1 Kravspesifikasjon

Om bilaget

Bilaget samler alt leverandøren skal besvare og dokumentere i tilbudet etter Bilag 1 Kravspesifikasjon. Krav i Bilag 1 som ikke er nevnt i dette bilaget, skal ikke besvares, jf. Bilag 1 punkt 3.

Bilaget har to deler. Del A besvarer evalueringskravene i Bilag 1 punkt 5 og evalueres. Del B inneholder opplysninger og beskrivelser som ikke evalueres, men som brukes til kontroll og inngår i kontrakten.

Punkt i bilaget	Innhold	Bilag 1	Delkontrakt	Evalueres
A.1	Digitale løsninger	5.1.1	1 og 2	Ja
A.2	Robusthet i kjernenettet	5.2.1	1	Ja
A.3	Inkluderte sikkerhetstjenester i mobilabonnementet	5.2.2	1	Ja
B.1	Radioaksessnett og nettdeling	4.2.14	1 og 2	Nei
B.2	Underleverandører med administrativ tilgang	4.6.9	1 og 2	Nei
B.3	Tjenestenivåer og sanksjoner	4.1.14	1 og 2	Nei
B.4	Overordnet implementeringsplan	4.9.1	1 og 2	Nei
B.5	Ferdige konnektorer (Bilag 1 punkt 4.10.1, kun delkontrakt 1)	4.10.1	1	Nei

Slik fylles bilaget ut

- Punktene A.1, A.2, A.3 og B.4 besvares hvert i et eget, samlet dokument som lastes opp i konkurransegjennomføringsverktøyet. Dokumentet navngis med punktnummeret og overskriften i dette bilaget, for eksempel «Bilag 2 A.1 Digitale løsninger». Sidebegrensningen gjelder hele dokumentet. Videoen til A.1 lastes opp som egen fil.
- Punktene B.1 til B.3 besvares ved å fylle ut tabellene i dette bilaget.
- Punkter som gjelder bare delkontrakt 1, besvares bare av leverandører som gir tilbud på delkontrakt 1. Der en tabell har kolonne for hver delkontrakt, fylles kolonnen ut for hver delkontrakt det gis tilbud på.

- Det som oppgis i bilaget og i dokumentene som hører til det, blir kontraktsforpliktende. Funksjonalitet og tjenester som beskrives, skal være tilgjengelige fra avtalestart med mindre annet er angitt.
- Bilaget og dokumentene skal ikke inneholde forbehold, standardvilkår eller henvisninger til leverandørens egne vilkår. Forbehold og avvik skal bare tas inn i Bilag 8, jf. Bilag 1 punkt 3.
- Priser skal ikke oppgis i dette bilaget, men i Bilag 3B Prisskjema.
- Opplysninger leverandøren mener er forretningshemmeligheter, skal markeres i en egen versjon av bilaget og dokumentene som hører til det, se konkurransebestemmelsene punkt 11.3.1 og Vedlegg 1 Veileder til sladding av tilbud.

Del A: Besvarelse av evalueringskrav

Del A evalueres etter tildelingskriteriene i konkurransebestemmelsene punkt 9. Hva som vurderes og vektlegges, fremgår av evalueringskravene i Bilag 1 punkt 5. Funksjonalitet og tjenester som er minstekrav i Bilag 1 punkt 4, gir ikke uttelling.

Hvert evalueringskrav besvares i ett samlet dokument med standard marginer (2,5 cm), skrifttypen Source Sans Pro i skriftstørrelse 11 og linjeavstand på minimum 1,5. Innhold som overskrider sidebegrensningen, inngår ikke i evalueringen.

A.1 Digitale løsninger (Bilag 1 punkt 5.1.1, begge delkontrakter)

Omfang: En skriftlig beskrivelse på inntil 3 sider og en video på maksimalt 15 minutter. Videoen inngår ikke i sidebegrensningen. Funksjonalitet som beskrives eller vises, skal være tilgjengelig fra avtalestart.

Dokumentasjonskrav til beskrivelsen: Leverandøren skal besvare punktene under i ett samlet dokument, inndelt i samme rekkefølge.

- Oversikt over forbruk og kostnader: 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.
- Administrators forvaltning: 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.
- Sluttbrukerens handlinger: hvilke handlinger sluttbrukeren kan utføre i mobilapplikasjon eller selvbetjeningsportal, og om administrator kan bestemme dette for hver handling. Oversikten kan settes opp som en tabell.

Dokumentasjonskrav til videoen: Videoen skal vise løsningen slik den leveres under Fellesavtalen, og gjennomgå scenarioene 1–7 i Bilag 1 punkt 5.1.1 i den rekkefølgen de står der. Hvert scenario skal innledes med nummeret sitt og 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.

Gir leverandøren tilbud på begge delkontrakter og løsningen er ulik for de to, skal forskjellene fremgå av dokumentet.

Dokument	Filnavn på leverandørens besvarelse
Bilag 2 A.1 Digitale løsninger	

Video	Filnavn
Video med scenarioene 1–7	

A.2 Robusthet i kjernenettet (Bilag 1 punkt 5.2.1, kun delkontrakt 1)

Omfang: Inntil 3 sider, inkludert tabellen.

Dokumentasjonskrav: Tilbyder skal besvare punktene under i ett samlet dokument.

- Oppgi om kjernenettet er tilbyders eget, eller om tjenestene leveres gjennom en annen tilbyders kjernenett.
- Fyll ut tabellen under for hver kjernefunksjon og ta den inn i dokumentet.
- Beskriv kort 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.

Kjernefunksjon	Antall geografisk adskilte lokasjoner	Kan én lokasjon alene bære all trafikk? Hvis nei: andel av kapasiteten (%)	Omkobling ved bortfall (automatisk eller manuell)	Forventet tid til tjenestene er gjenopprettet
Registrering og autentisering				
Tale (VoLTE)				
SMS				
Data				

Dokument	Filnavn på leverandørens besvarelse
Bilag 2 A.2 Robusthet i kjernenettet	

A.3 Inkluderte sikkerhetstjenester i mobilabonnementet (Bilag 1 punkt 5.2.2, kun delkontrakt 1)

Omfang: Inntil 4 sider.

Dokumentasjonskrav: Tilbyder skal besvare kravet i ett samlet dokument inndelt i tre deler: beskyttelse i mobilnettet, beskyttelse på enheten og rapportering. Dokumentet skal innledes med en oversikt over alle tilbudte sikkerhetstjenester, der det for hver tjeneste angis navn, om tjenesten gjennomføres i mobilnettet eller krever programvare på enheten, og om den gjelder alle abonnement som standard eller aktiveres av administrator for hele virksomheten, for brukergrupper eller for enkeltabonnement.

- 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.

Dokument	Filnavn på leverandørens besvarelse
Bilag 2 A.3 Sikkerhetstjenester	

Del B: Opplysninger som ikke evalueres

Opplysningene i denne delen evalueres ikke. De gis som en bindende egenerklæring og inngår i kontrakten. Leverandøren skal på forespørsel dokumentere opplysningene.

Endringer som kan føre til at radioaksessnettene ikke lenger er uavhengige, skal varsles skriftlig til avtaleeier senest seks måneder før de gjennomføres, jf. Bilag 1 punkt 4.2.14.

Vesentlige endringer i opplysningene i B.2 skal varsles uten ugrunnet opphold, jf. Bilag 1 punkt 4.6.9.

B.1 Radioaksessnett og nettdeling (Bilag 1 punkt 4.2.14)

Opplysningene i B.1 brukes til å kontrollere at delkontrakt 1 og delkontrakt 2 leveres over uavhengige radioaksessnett, jf. definisjonen i Bilag 1 punkt 1.2 og kravet i punkt 4.2.14.

Felles bruk av master og lokasjoner er ikke til hinder for at nettene regnes som uavhengige.

Fyll ut kolonnen for hver delkontrakt det gis tilbud på. Er forholdene like for begge delkontrakter, kan det skrives «som for delkontrakt 1». Nasjonal gjesting for prioritetsabonnement etter Bilag 1 punkt 4.6.8 regnes ikke som deling og skal ikke oppgis.

B.1.1 Radioaksessnett og drift

Opplysning	
------------	--

Opplysning	
1. Radioaksessnett <i>Hvilket radioaksessnett leveres tjenestene over?</i>	
2. Drift <i>Hvem drifter radioaksessnettet, og fra hvilke drifts- og styringssystemer?</i>	
3. Deling <i>Deles radioaksessnettet helt eller delvis med andre tilbydere, eller leveres tjenestene helt eller delvis gjennom nasjonal gjesting i et annet nett? Svar ja eller nei. Ved ja fylles tabell B.1.2 ut.</i>	
4. Kjente endringer <i>Endringer i drift eller deling som leverandøren kjenner til på tilbudstidspunktet, med forventet tidspunkt.</i>	

B.1.2 Elementer som deles

Fylles ut dersom svaret på punkt 3 i tabell B.1.1 er ja. Bruk én tabell per delkontrakt dersom forholdene er ulike.

Element	Deles eller benyttes (ja/nei)	Med hvilke tilbydere	Geografisk område	Grunnlag
Radioutstyr <i>Basestasjoner, antenner og annet aktivt radioutstyr</i>				
Frekvenser <i>Felles bruk av frekvensressurser</i>				
Drifts- og styringssystemer <i>Felles systemer for drift og styring av</i>				

Element	Deles eller benyttes (ja/nei)	Med hvilke tilbydere	Geografisk område	Grunnlag
<i>radioaksessnettet</i>				
Nasjonal gjesting <i>Tjenester levert gjennom nasjonal gjesting i et annet nett, ut over prioritetsabonnement</i>				

B.2 Underleverandører med administrativ tilgang (Bilag 1 punkt 4.6.9)

Oppgi alle underleverandører som har administrativ tilgang til nett, kjernesystemer, driftssystemer eller oppdragsgiverdata som inngår i leveransen. Legg til rader ved behov. Underleverandører som behandler personopplysninger, reguleres i tillegg av databehandleravtalen med den enkelte oppdragsgiver.

Underleverandør	Hva tilgangen gjelder <i>Nett, kjernesystemer, driftssystemer eller oppdragsgiverdata</i>	Funksjon	Land tilgangen utøves fra	Delkontrakt

B.3 Tjenestenivåer og sanksjoner (Bilag 1 punkt 4.1.14)

Oppgi tjenestenivåene for tjenestene under. Tjenestenivåene og sanksjonene blir kontraktsforpliktende. Henvvisning til leverandørens standard tjenestenivåavtale erstatter ikke utfylling av tabellene. Mobilnettet omfattes ikke av B.3, jf. Bilag 1 punkt 4.1.14. For delkontrakt 2 gjelder B.3 bare brukerstøtte.

B.3.1 Tilgjengelighet per tjeneste (kun delkontrakt 1)

Oppgi tilgjengelighet (oppetid) i prosent per kalendermåned. Der Bilag 1 fastsetter et minstenivå, kan tilbudt nivå ikke være lavere. For SIP-trunk er minstekravet 99,9 % per kalendermåned, jf. Bilag 1 punkt 4.5.2.

Tjeneste	Tilgjengelighet per kalendermåned (%)
Mobilt bedriftsnett	
Sentralbord- og køløsning	
Hovednummer	
IN-løsninger	
SIP-trunk	
Tale i Microsoft Teams	

B.3.2 Gjenopprettingstid per alvorlighetsgrad (kun delkontrakt 1)

Bruk leverandørens egen klassifisering av alvorlighetsgrad, jf. Bilag 1 punkt 4.1.15. Angi hvilke av tjenestene i B.3.1 klassene gjelder for.

Alvorlighetsgrad	Beskrivelse	Gjenopprettingstid	Gjelder tjenester

B.3.3 Svartid for brukerstøtte (begge delkontrakter)

Kanal	Delkontrakt 1	Delkontrakt 2
Telefon		
E-post		

B.3.4 Sanksjoner ved brudd på tjenestenivåene

Oppgi forhåndsdefinerte sanksjoner i form av prisavslag eller tilsvarende kompensasjon. Sanksjonene skal stå i forhold til avvikets varighet og alvorlighetsgrad. Sanksjonene begrenser ikke oppdragsgivers misligholdsbeføyelser etter Bilag 4 punkt 6.

Brudd på tjenestenivå	Sanksjon	Beregning

B.4 Overordnet implementeringsplan (Bilag 1 punkt 4.9.1)

Omfang: Inntil 4 sider, med samme formatkrav som i del A.

Planen evalueres ikke, men kan være gjenstand for forhandling. Den blir en del av kontrakten og er utgangspunktet for den detaljerte implementeringsplanen som skal leveres innen 10 virkedager etter kontraktsinngåelse. Gir leverandøren tilbud på begge delkontrakter, kan én plan dekke begge, men forskjellene skal fremgå.

Dokumentasjonskrav: 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. Bilag 1 punkt 4.6.8
- forventet ressursinnsats fra oppdragsgiver i de ulike fasene
- de viktigste risikoene i overgangen og tiltakene som sikrer at tjenestene opprettholdes

Dokument	Filnavn på leverandørens besvarelse
Bilag 2 B.4 Implementeringsplan	

B.5 Ferdige konnektorer

Gjelder bare delkontrakt 1, jf. Bilag 1 Kravspesifikasjon punkt 4.10.1. Opplysningene evalueres ikke. De avgjør hvordan integrasjoner prises i Bilag 3B, fanen Opsjoner. Integrasjoner mot systemer i listen prises som standardintegrasjon. Andre integrasjoner prises som tilpasset integrasjon. Listen inngår i kontrakten.

En ferdig konnektor er en integrasjon som leverandøren har i produksjon hos minst én kunde, og som kan tas i bruk uten utvikling, bare med konfigurasjon.

Oppgi alle systemer leverandøren har ferdig konnektor mot. Legg til rader ved behov.

Kategori	System og versjon	Hva konnektoren dekker	Merknad
HR- og identitetssystemer <i>For eksempel Entra ID og SSO</i>			
ERP- og økonomisystemer			
CRM, saksbehandlings- og journalsystemer			
Samhandlingsplattformer <i>For eksempel Microsoft Teams</i>			
MDM/EMM			
Annet <i>Beskriv</i>			