UNIVERSITETET
I OSLO

Vedlegg 3.6

TJENESTEBESKRIVELSE

ANSK-26-0225

Rammeavtale Lenel OnGuard alarm og adgangskontroll

Universitetet i Oslo, Eiendomsavdelingen | Postboks 1077 Blindern 0316 OSLO | Lucy Smiths hus Problemveien 7 0313 OSLO | Tlf: +47-22 84 41 11 | postmottak@ eiendom.uio.no

1. Om dokumentet

Dette dokumentet skal fylles ut av Leverandøren og inngår som del av evalueringen av tildelingskriteriet kvalitet (tjenestebeskrivelse), jf. Konkurransegrunnlaget punkt 1.8.

Besvarelsen skal beskrive hvordan Leverandøren vil sikre et høyt og forutsigbart tjenestenivå innenfor avtalen, med tilhørende lisenser, programvare og nødvendig service og vedlikehold i tilknytning til dette. Tjenestebeskrivelsen skal utdype og konkretisere Leverandørens tilbud utover behovsbeskrivelsen og de absolutte og fagspesifikke kravene i konkurransegrunnlaget.

Besvarelsen skal være konkret, relevant og tilpasset Universitetet i Oslos behov, og ta utgangspunkt i at avtalen omfatter løpende og gjentakende avrop over tid, med varierende omfang, kompleksitet og hastegrad, samt flere bestillere og interessenter i organisasjonen. Det vil bli lagt vekt på at Leverandøren beskriver faktiske tiltak, konkrete arbeidsmetoder, verktøy og rutiner som vil benyttes i leveransen. Generelle og udokumenterte beskrivelser uten konkret forankring i egen leveranse vil tillegges mindre vekt.

Oppdragsgiver vil i evalueringen vektlegge i hvilken grad Leverandøren viser en helhetlig forståelse av Universitetet i Oslo som virksomhet, behovene som dekkes av rammeavtalen, og hvordan tjenesteleveransen kan gjennomføres effektivt og med lavest mulig administrativ belastning for Universitetet i Oslo.

2. Følgende vil gi uttelling i evalueringen

I tillegg til behovsbeskrivelsen og de absolutte og fagspesifikke kravene vil Oppdragsgiver i evalueringen legge positiv vekt på Leverandørens beskrivelser av konkrete og gjennomførbare tiltak som:

- Reduserer Oppdragsgivers administrative arbeid knyttet til bestilling, oppfølging og dokumentasjon av service og vedlikehold
- Reduserer antall separate avrop, for eksempel ved å samle arbeider, planlegge service- og vedlikehold hensiktsmessig og foreslå effektive bestillingsrutiner
- Gir god oversikt, sporbarhet og struktur i oppfølging av service, kontroller og utført arbeid
- Bidrar til kontinuerlig forbedring og effektivisering gjennom systematisk oppfølging av avvik, rapportering og planlegging
- Bidrar til effektiv samhandling mellom Leverandør og Oppdragsgiver, herunder tydelige kontaktpunkter og ansvarsforhold
- Forenkler Universitetet i Oslos arbeid med rapportering, herunder miljø- og bærekraftsrapportering

Besvarelsen skal ikke overstige seks (6) A4-sider, inkludert eventuelle tabeller, figurer og illustrasjoner. Tekst utover seks sider, herunder vedlegg til filer eller henvisninger til andre dokumenter etc., vil ikke bli vurdert. Marger skal ikke endres, og besvarelsen skal leveres i Times New Roman, skriftstørrelse 11. Besvarelse skal struktureres i henhold til punktene 3.1–3.6 nedenfor, og leveres samlet. Tiltakene nevnt over besvares under det punktet de hører naturlig hjemme; Leverandøren bør unngå gjentakelser og kan i stedet henvise mellom punktene.

3. Leverandørens besvarelse

Leverandørnavn:	

3.1 Forståelse av oppdraget

Beskriv Leverandørens forståelse av Oppdragsgivers behov og forventninger knyttet til drift, service, vedlikehold og videreutvikling av Lenel OnGuard med tilhørende lisenser, programvare, kortproduksjonsutstyr og service og vedlikehold i forbindelse med dette.
Leverandørens besvarelse:
…

3.2 Tjenesteleveranse og arbeidsmetodikk

Beskriv hvordan Leverandøren planlegger, prioriterer og gjennomfører oppdrag og serviceaktiviteter innenfor rammeavtalen. Leverandøren bør blant annet svare ut følgende, men ikke begrenset til: • Hvordan service, vedlikehold og oppgraderinger av Lenel OnGuard planlegges, testes og gjennomføres, herunder bruk av Oppdragsgivers testmiljø og minimering av nedetid • Hvordan leverandøren vil benytte prosjektleder, kundeansvarlig (KAM), systemkonsulent, fagspesialister og sertifiserte OnGuard-ressurser gjennom hele leveranseprosessen, herunder ansvarsområder, oppgaver og samhandling fra bestilling til ferdigstilt oppdrag
Leverandørens besvarelse:
…

3.3 Samhandling og kommunikasjon

Beskriv hvordan Leverandøren vil sikre god samhandling og effektiv kommunikasjon med Universitetet i Oslo. Leverandøren bør blant annet svare ut følgende, men ikke begrenset til: • Hvordan kunnskap og erfaringer deles med Oppdragsgiver gjennom avtaleperioden • Hvordan godt samarbeid og effektiv kommunikasjon sikres på tvers av egne ressurser, Oppdragsgivers IT-avdeling og vakt- og alarmsentral (VAS), samt eventuelle underleverandører og produsent

Leverandørens besvarelse:
…

3.4 Oppfølging, rapportering og forbedring

Beskriv hvordan Leverandøren følger opp utført arbeid og sikrer systematisk rapportering og kontinuerlig forbedring av tjenesteleveransen. Leverandøren bør blant annet svare ut følgende, men ikke begrenset til: • Hvordan utført arbeid, herunder oppgraderinger og versjons- og endringshåndtering, kvalitetssikres, dokumenteres og følges opp overfor Oppdragsgiver • Hvordan leverandøren håndterer hendelser og feil, herunder formidling av servicehenvendelser til produsent, og arbeider systematisk med forbedringstiltak gjennom avtaleperioden • Hvordan Leverandøren organiserer support, herunder tilgjengelighet og responstider, kontaktpunkter og kanaler, prioritering og eskalering av kritiske hendelser, samt bruk av produsentens supportordning ved behov.
Leverandørens besvarelse:
…

3.5 Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Beskriv Leverandørens tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner i henhold til SSA V bilag 5. Leverandøren skal fylle ut nevnte bilag 5
Leverandørens besvarelse:
…

3.6 Eventuelle merverdier og effektiviseringstiltak

Beskriv eventuelle tiltak eller løsninger utover det som er beskrevet i punktene over, som kan bidra til ytterligere effektivisering eller kvalitetsforbedring for Universitetet i Oslo. Leverandøren bør blant annet svare ut følgende, men ikke begrenset til: • Forslag til bedre utnyttelse av Lenel OnGuard, herunder automatisering, redusert manuell administrasjon og økt driftssikkerhet og oppetid • Forslag til løsninger som kan bidra til bedre integrasjon, samhandling og oversikt på tvers av sikkerhetssystemer
Leverandørens besvarelse
…