KONKURRANSEGRUNNLAG

Konkurranse med forhandling

etter forskriftens del I og del III

for anskaffelse av

Telefoniabonnement og tilhørende tjenester - VOIS (ny utlysning)

OPPDRAGSGIVER

VOIS

Ansvarlig anskaffer: Cecilie Svindseth (cecilie.svindseth@sandefjord.kommune.no)

Generert automatisk i Hyyr 23.11.2026 08:48

Anskaffelsesoversikt

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

Kontrakt

SSA-L

Bilag

- Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon
- Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten
- Bilag 3: Plan for etableringsfasen
- Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner
- Bilag 5: Administrative bestemmelser
- Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser
- Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten
- Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen
- Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser

Om oppdragsgiver

Vestfold offentlige innkjøpssamarbeid (VOIS) ble etablert 1. januar 1996, og har alle kommuner i Vestfold fylke som medlemmer (Færder, Holmestrand, Horten, Larvik, Sandefjord og Tønsberg), samt Vestfold fylkeskommune og Universitetet i Sørøst-Norge.

VOIS organiseres som et vertskommunesamarbeid, i henhold til kommuneloven kapittel 20.

Sandefjord kommune er vertskommune for samarbeidet og avtaler signeres av kommunedirektøren i Sandefjord.

Øvrige deltakere skal signere egne avtaler.

Om anskaffelsen

VOIS, Vestfold fylkeskommune, Telemark fylkeskommune og kommuner i Telemark (heretter oppdragsgiver) har til hensikt å inngå én kontrakt for levering av telefoniabonnement og tilhørende tjenester. Oppdragsgiver har behov for en fremtidsrettet og kostnadseffektiv løsning.

Oppdragsgiver har behov for stabile og fleksible tjenester som dekker ordinær telefoni, datatrafikk og tilhørende funksjoner for ulike virksomheter og brukergrupper. Behovene varierer mellom deltakerne, og løsningen må derfor kunne tilpasses den enkelte kommune og fylkeskommune, både når det gjelder omfang og praktisk forvaltning.

Anskaffelsen skal legge til rette for god nasjonal mobildekning, sikker kommunikasjon, hensiktsmessig administrasjon og effektiv håndtering av abonnementer og tilhørende tjenester. Det er viktig at eventuell overgang til ny leverandør kan gjennomføres på en trygg og smidig måte med minst mulig driftsforstyrrelse.

Leveransen skal omfatte mobilabonnementer, datatjenester og øvrige tjenester som naturlig hører til denne typen leveranse.

Det skal tilbys fleksible og skalerbare tjenester som kan tilpasses den enkelte deltakers behov. Dette inkluderer blant annet mobilabonnementer, administrasjonsportal, selvbetjeningsløsninger samt tjenester for oversikt, forvaltning og administrasjon av abonnementer.

Leveransen skal også kunne omfatte tilleggstjenester som mobilt bredbånd, IoT-SIM, delte datapakker, nummerforvaltning, SIM-håndtering, sperretjenester, fakturagrunnlag og rapportering. Omfanget av disse tjenestene vil kunne variere mellom deltakerne.

Leverandøren skal bistå ved innføring av ny løsning, herunder portering av nummer, planlegging og koordinering av overgangsaktiviteter, samt støtte ved SIM-bytte og andre nødvendige tiltak for å sikre en trygg og effektiv overgang.

Løsningen skal være skalerbar og kostnadseffektiv for eventuelle behov for økte datamengder i avtaleperioden.

Leveransen skal kunne tilpasses hver deltaker.

Deltakere

Oversikt over deltakere på avtalen finnes i Vedlegg 5 - Deltakere.

Virksomheter hos deltakerne som hovedsakelig vil benytte avtalen er digitalisering, på vegne av alle virksomheter. Øvrige enheter kan også benytte avtalen.

Per i dag har deltakerne følgende omfang:

- Taleabonnement: 19 200 stk.
- IoT: 4 000 stk.
- Mobilt bredbånd: 2 200 stk.

Prosedyre

Konkurranse med forhandling

Alle interesserte leverandører kan søke om å delta, men bare et utvalg av kvalifiserte leverandører blir invitert til å levere tilbud. Detaljerte forbrukstall vil distribueres til leverandører som blir invitert til å levere tilbud.

Oppdragsgiver gjennomfører deretter forhandlinger med leverandørene om innholdet i tilbudene før endelig tildeling.

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

Del V – Telefoniabonnement og tilhørende tjenester - VOIS (ny utlysning). Minimum kandidater: 3. Maksimum: —.

Dersom det melder seg flere enn tre leverandører som oppfyller kvalifikasjonskravene, vil oppdragsgiver rangere leverandørene etter oppfyllelse av utvelgelseskriterium; Erfaring fra tilsvarende oppdrag.

Erfaring fra tilsvarende oppdrag: Leverandøren skal ha gjennomført eller ha pågående minst én tilsvarende leveranse de siste 5 årene. Femårsperioden regnes bakover fra søknadsfristen og gjelder tjenester som faktisk er levert i perioden.

Med tilsvarende menes leveranser av telefonitjenester til store bedriftskunder med høyt tjenestenivå, der leverandøren har hatt helhetlig ansvar for etablering, drift, support, hendelses- og avvikshåndtering og kundeoppfølging. Leverandøren kan ha benyttet underleverandører og tekniske samarbeidspartnere, men må ha hatt det helhetlige leveranseansvaret overfor kunden.

Med store bedriftskunder menes avtaler med minimum 5 000 mobiltaleabonnementer og 1 000 IoT-/mobile bredbåndsabonnementer. Kravet til 1 000 abonnementer gjelder IoT og mobilt bredbånd samlet. Begge volumkravene må være oppfylt i én og samme avtale og gjelde abonnementer som faktisk er levert i samme periode. Med én avtale menes også et samlet, samordnet kontraktsforhold som omfatter flere deltakere i et innkjøpssamarbeid. Separate og uavhengige kundeavtaler kan ikke summeres.

For pågående leveranser må etablering være gjennomført og ordinær drift være igangsatt innen søknadsfristen.

Bakgrunnen for det strenge kravet er at leveransen er viktig for helse-, beredskaps- og samfunnskritiske tjenester. Kravet skal sikre at leverandøren har erfaring med leveranser av tilsvarende omfang og kompleksitet, og dermed redusere risiko og sikre stabil drift gjennom kontraktens løpetid.

Dokumentasjonskrav

Beskrivelse av leverandørens viktigste referanser de siste 5 årene, der minimum én oppfyller kvalifikasjonskravet ovenfor. For hver referanse oppgis kunde, avtaleperiode, antall abonnementer per type, hvilken periode de oppgitte volumene gjelder, tjenestenivå, leverandørens rolle og ansvar, og kontaktperson hos kunden. For pågående leveranser oppgis også tidspunkt for gjennomført etablering og oppstart av ordinær drift.

Leverandøren skal fylle ut Vedlegg 1 - Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner, og laste opp under dette punktet i Hyyr.

Begrunnelse for prosedyre:

Anskaffelsens karakter, kompleksitet, rettslige eller finansielle sammensetning eller tilknyttede risiko gjør det nødvendig å forhandle;

Offentleglova og taushetsplikt

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

Forbehold og avvik

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

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

Oppdatering og tilleggsopplysninger

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

Reglene for kommunikasjon

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

Juridisk ramme

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

Kostnader ved utarbeidelse av tilbud

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

Deltilbud

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

Alternative tilbud

Det er ikke tillatt å levere alternative tilbud.

Parallelle tilbud

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

Forretningshemmeligheter og sladding

Ved innlevering skal leverandøren ta stilling til om opplysninger i tilbudet utgjør forretningshemmeligheter, merke disse og levere en sladdet versjon der det er påkrevd. Oppdragsgiver behandler innsynsbegjæringer etter offentleglova og forvaltningsloven.

Behandling av personopplysninger

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

Deltakelse fra ansatte hos oppdragsgiver

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

Oppdragsgiver

VOIS

Org.nr: 974643723

Sandefjordsveien 3, 3208, Sandefjord

Ansvarlig anskaffer

Cecilie Svindseth

E-post: cecilie.svindseth@sandefjord.kommune.no

Telefon: 92057487

Konkurransedetaljer

Anskaffelsesdel:	Del III-anskaffelse - Over EØS-terskelverdi	Utførelsessted:	Sandefjordsveien 3, Sandefjord, NOR
Hovedtype:	Tjenester		
Estimert verdi:	250 000 000 NOK		

CPV-koder:

- 64200000 - Telekommunikasjonstjenester (Hoved)
- 64227000 - Integrerte telekommunikasjonstjenester
- 79980000 - Tjenesteytelser vedrørende abonnementer
- 64215000 - IP-telefonitjenester
- 64220000 - Telekommunikasjonstjenester, unntatt telefon- og dataoverføringstjenester
- 64210000 - Telefon- og dataoverføringstjenester
- 64211000 - Offentlige telefontjenester

Varighet:

Estimert oppstart:	1. april 2027
Estimert slutt:	31. mars 2029
Varighet:	2 år
Opsjoner:	1 + 1 + 1 + 1 år
Total mulig varighet:	6 år (2+1+1+1+1)
Tilleggsinformasjon:	Avtalen har en varighet på 4 år med mulighet for forlengelse i inntil 2 ytterligere år, 1 år av gangen. Forlengelse skal bekreftes skriftlig inntil 3 måneder før utløpet av avtaleperioden partene er inne i. Avtalen kan etter 12 måneder, fra avtalestart, sies opp av leverandøren med en oppsigelsestid på 6 måneder. Oppdragsgiver kan til enhver tid si opp avtalen med en oppsigelsestid på 6 måneder. Hver enkelt deltaker kan si opp avtalen individuelt. En slik oppsigelse utføres av VOIS på vegne av deltakeren. Leverandøren har ikke krav på erstatning for sitt beregnelige tap som følge av en oppsigelse. Oppdragsgiver har heller ikke krav på erstatning for merkostnader som følge av en oppsigelse. Oppdragsgiver kan si opp avtalen umiddelbart dersom leverandøren er i en situasjon som nevnt i forskrift om offentlige anskaffelser § 24-2 (2), jf. 28-3 bokstav b.

Tidsfrister:

Frist for spørsmål før prekvalifisering:	10. desember 2026, 12:00
Forespørsel om deltakelse:	21. desember 2026, 12:00
Frist for å stille spørsmål:	15. januar 2027, 12:00
Tilbudsfrist:	29. januar 2027, 12:00
Tildeling:	30. mars 2027, 12:00
Karensperiode: Fra utsendelse av tildelingsbeslutning	10 dager
Vedståelsesfrist:	180 dager

Kvalifikasjonskrav:

ESPD (Europeisk egenerklæringsskjema) er aktivert for denne konkurransen.

Aktiverte avvisningsgrunner:

A: AVVISNINGSGRUNNER SOM GJELDER STRAFFEDOMMER

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

B: AVVISNINGSGRUNNER SOM GJELDER BETALING AV SKATTER, AVGIFTER OG TRYGDEAVGIFTER

- Betaling av skatter og avgifter
- Betaling av trygdeavgifter

C: AVVISNINGSGRUNNER SOM GJELDER INSOLVENS, INTERESSEKONFLIKTER ELLER ALVORLIGE FEIL I YRKE-SUTØVELSEN

- Brudd på forpliktelser innen miljørett
- Brudd på forpliktelser innen sosialrett
- Brudd på forpliktelser innen arbeidsrett
- Konkurs
- Insolvens
- Gjeldsforhandling
- Tilsvarende situasjon som konkurs under nasjonal lov
- Eiendeler administrert av bostyrer
- Virksomheten er suspendert
- Skyldig i alvorlig forsømmelse
- Avtaler med andre leverandører for å forvrenge konkurransen
- Interessekonflikt grunnet deltakelse i anskaffelsesprosedyren
- Direkte eller indirekte involvering i forberedelsen av denne anskaffelsen

- Tidlig heving, erstatning eller andre lignende sanksjoner
- Korrekte opplysninger og rettferdig konkurranse

D: ANDRE AVVISNINGSGRUNNER SOM ER FASTSATT I DEN NASJONALE LOVGIVNINGEN I OPPDRAGSGIVERENS MEDLEMSSTAT

- Vedtatt forelegg for staffbare forhold
- Alvorlige feil som medfører tvil om hans yrkesmessige integritet

Nr.	Krav
1	**Skatteattest**
	Leverandøren skal fremlegge skatteattest som bekrefter at skatter og avgifter er betalt. Verifiseres automatisk via eBevis (krever samtykke i Altinn).
2	**Registrert i Foretaksregisteret**
	Leverandøren skal være registrert i Foretaksregisteret. Verifiseres automatisk mot Enhetsregisteret via eBevis.
3	**Økonomisk og finansiell stilling** Filopplasting tillatt
	Leverandøren skal ha tilstrekkelig økonomisk og finansiell evne til å gjennomføre kontrakten. Dokumentasjonskrav Årsregnskap, kredittvurdering eller annen relevant dokumentasjon som viser leverandørens økonomiske stilling. Oppdragsgiver kan innhente ytterligere økonomisk informasjon dersom det er nødvendig for vurderingen. Forpliktelseserklæring Dersom leverandøren støtter seg på andre virksomheters kapasitet for å oppfylle ett eller flere kvalifikasjon-skrav, skal leverandøren dokumentere at den faktisk råder over nødvendige ressurser. Forpliktelseserklæring inkludert solidaransvar eller annen dokumentasjon som viser hvilke ressurser leverandøren råder over, hvilke kvalifikasjonskrav støtten gjelder, og hvordan ressursene stilles til disposisjon.

4 **Erfaring fra tilsvarende oppdrag**

Utvelgelseskriterium · Filopplasting tillatt

Leverandøren skal ha gjennomført eller ha pågående minst én tilsvarende leveranse de siste 5 årene. Femårsperioden regnes bakover fra søknadsfristen og gjelder tjenester som faktisk er levert i perioden.

Med tilsvarende menes leveranser av telefonitjenester til store bedriftskunder med høyt tjenestenivå, der leverandøren har hatt helhetlig ansvar for etablering, drift, support, hendelses- og avvikshåndtering og kundeoppfølging. Leverandøren kan ha benyttet underleverandører og tekniske samarbeidspartnere, men må ha hatt det helhetlige leveranseansvaret overfor kunden.

Med store bedriftskunder menes avtaler med minimum 5 000 mobiltaleabonnementer og 1 000 IoT-/mobile bredbåndsabonnementer. Kravet til 1 000 abonnementer gjelder IoT og mobilt bredbånd samlet. Begge volumkravene må være oppfylt i én og samme avtale og gjelde abonnementer som faktisk er levert i samme periode. Med én avtale menes også et samlet, samordnet kontraktsforhold som omfatter flere deltakere i et innkjøpssamarbeid. Separate og uavhengige kundeavtaler kan ikke summeres.

For pågående leveranser må etablering være gjennomført og ordinær drift være igangsatt innen søknadsfristen.

Bakgrunnen for det strenge kravet er at leveransen er viktig for helse-, beredskaps- og samfunnskritiske tjenester. Kravet skal sikre at leverandøren har erfaring med leveranser av tilsvarende omfang og kompleksitet, og dermed redusere risiko og sikre stabil drift gjennom kontraktens løpetid.

Dokumentasjonskrav

Beskrivelse av leverandørens viktigste referanser de siste 5 årene, der minimum én oppfyller kvalifikasjonskravet ovenfor. For hver referanse oppgis kunde, avtaleperiode, antall abonnementer per type, hvilken periode de oppgitte volumene gjelder, tjenestenivå, leverandørens rolle og ansvar, og kontaktperson hos kunden. For pågående leveranser oppgis også tidspunkt for gjennomført etablering og oppstart av ordinær drift.

Leverandøren skal fylle ut Vedlegg 1 - Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner, og laste opp under dette punktet i Hyyr.

5 **Gjennomføringsevne og kapasitet**

Filopplasting tillatt

Leverandøren skal ha tilstrekkelig gjennomføringsevne og kapasitet til å gjennomføre kontrakten.

Dokumentasjonskrav

Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av selskapets tilgjengelige ressurser knyttet til den etterspurte leveransen.

Leverandøren skal fylle ut Vedlegg 1 - Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner, og laste opp under dette punktet i Hyyr.

6 **Miljøledelse**

Filopplasting tillatt

Leverandøren skal ha et dokumentert og implementert system for miljøledelse som er relevant for de ytelsene kontrakten omfatter.

Dokumentasjonskrav
Beskrivelse av miljøledelsessystemet eller gyldig sertifikat fra uavhengig organ, for eksempel Miljøfyrtårn, ISO 14001, EMAS eller tilsvarende. Annen dokumentasjon for tilsvarende miljøledelsestiltak kan godtas.

Tildelingskriterier:

Evalueringsmetode: Fastsatt vekting per kriterium

Prisberegningsmetode: Forholdsmessig (DFØ)

Formel:

```
r = r_max × p_min / p
```

Hvor p_min = laveste tilbudte pris (Pb), p = evaluert pris (Pe), r_max = maksimalt antall poeng. Poengsummen blir ikke negativ.

Miljøkriterier: Miljøkrav er uvesentlige

Begrunnelse for klima- og miljøhåndtering: Telefoni- og datatrafikktjenester er identifisert å ha et uvesentlig klimaavtrykk og miljøbelastning da det hovedsakelig innebærer bruk av eksisterende mobilnettverk og infrastruktur. Bruk av materialer og transport er minimal. Direktoratet for økonomistyring (DFØ) har i sin veileder til regler om klima- og miljøhensyn, kapittel 7, identifisert anskaffelser av telefonitjenester og mobiltelefoni som 1 av 14 CPV-koder som anses å ha et klimaavtrykk og miljøbelastning som er uvesentlig etter sin art.

På bakgrunn av ovenstående vurderes det at unntakshjemmelen er oppfylt, jf. Anskaffelsesloven §5 b.

Kriterie	Type	Vekt	Beskrivelse
Kvalitet	Kvalitet	75%	Under dette kriteriet vurderes tilknyttede krav.
Pris	Pris	25%	Under dette kriteriet vurderes tilknyttet prisskjema.

Priselementer

Nr.	Priselement	Svarform	I evalueringen	Beskrivelse
P.1	Excel-prisskjema	Prisskjema-fil	Ja	Grunnlag for vurdering er utfylt prisskjema, Vedlegg 3. Varene som er oppgitt i prisskjemaet utgjør et representativt utvalg av det som skal anskaffes. Utvalget er gjort basert på statistikk fra tidligere innkjøp, samt hva oppdragsgiver antar vil være sannsynlig forbruk i avtaleperioden. Utvalget er kun gjort for evalueringsformål. Volumene angitt i prisskjemaet er ikke bindende for oppdragsgiver i avtaleperioden, og det må forventes variasjon i deltakernes forbruk. Det er totalpris inkludert opsjoner for estimert uttak per år som vil danne grunnlag for evalueringen av priskriteriet. Det forventes at det leveres tilbud på alle produktene i prisskjemaet. Manglende prising: Dersom leverandøren ikke har fylt ut linjen/prisen eller tilbudt et produkt som oppdragsgiver mener ikke er i henhold til beskrivelse av anskaffelsen, vil oppdragsgiver legge til grunn prisen til dyreste leverandør, påplusset 30 %, ved evaluering av kriteriet pris. Dersom antall manglende priser utgjør mer enn 10 % av det totale antall priselementer, kan tilbudet bli avvist i sin helhet. Dersom leverandøren har oppgitt prisinformasjon som avviker vesentlig fra det som er forespurt (for eksempel størrelser), vil dette bli ansett som manglende prising og håndtert som beskrevet i avsnittet ovenfor.

Kravspesifikasjon:

1. Merkantile krav

Nr.	Krav	Type	Svartype
1.1	**Besvarelse av tildelingskriteriet kvalitet** Besvarelsen av tildelingskriteriet kvalitet (filopplastningene) skal til sammen være på maksimum 20 sider. Det aksepteres vedlegg, som SLA og leverandørens implementeringsplan, som f.eks. milepælsplaner, utover de maksimum 20 sidene.	Info	Ja/Nei
1.2	**Kontaktperson** Oppdragsgiver skal ha egne, faste og navngitte kontaktpersoner hos leverandøren. Kontaktpersonene skal kjenne oppdragsgivers avtalevilkår og avtalesortiment godt. Ved endringer skal leverandøren informere den berørte oppdragsgiveren uten ugrunnet opphold.	Må-krav	Ja/Nei
1.3	**Kapasitet** Leverandøren skal til enhver tid ha tilstrekkelig kapasitet til å gjennomføre avtalen. Med kapasitet menes blant annet at leverandøren skal kunne gi alle deltakerne brukerstøtte innenfor fristene og de øvrige kravene.	Må-krav	Ja/Nei
1.4	**Samkjøpsproveny** VOIS har samkjøpsproveny på flere avtaler. **Det er per i dag ikke samkjøpsproveny på denne avtalen.** VOIS forbeholder seg retten til å innføre samkjøpsproveny når som helst i løpet av avtaleperioden. Dersom samkjøpsproveny innføres, vil det kun gjelde for deltakerne som er medlem av VOIS. Innføring av samkjøpsproveny vil bli varslet minimum 1 måned før ikrafttredelse. Dersom VOIS innfører samkjøpsproveny på avtalen, skal leverandørene legge dette på prisene i forbindelse med fakturering. Leverandøren skal ved en eventuell innføring av samkjøpsproveny, etterskuddsvis utbetale Sandefjord kommune v/Innkjøpsavdelingen 2 % av netto fakturert omsetning (ekskl. mva.) for deltagende medlemmer av VOIS. VOIS vil etterspørre omsetning og beregnet samkjøpsproveny per deltaker to ganger per år. Basert på oversikten vil Sandefjord kommune fakturere leverandørene for samkjøpsproveny to ganger årlig (første halvår i juli og andre halvår i januar det påfølgende år). Samkjøpsproveny gjelder kun omsetning på varer og tjenester relatert til avtalen. Dersom leverandøren glemmer å fakturere medlemmene for samkjøpsproveny, kan dette ikke etterfaktureres, men skal dekkes av	Må-krav	Ja/Nei

	leverandøren. Merverdiavgift skal ikke være en del av tilbakebetalt beløp og skal ikke fremkomme på fakturaen fra Sandefjord kommune.		
1.5	**Statistikk** Leverandøren skal føre statistikk over hver deltakers kjøp på avtalen. Statistikk over uttaket for det foregående år skal sendes til oppdragsgiver innen 1. februar hvert år eller på forespørsel. Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å innhente ytterligere og mer detaljerte statistikkopplysninger ved behov, eksempelvis: · Totalomsetning på varelinjenivå (antall enheter, enhetspris og totalkostnad) for oppdragsgiver samlet. · Statistikk over den enkelte deltakers uttak på forespørsel eller periodevis (avtales med den enkelte virksomhet). Når oppdragsgiver skal forberede en ny konkurranse for disse tjenestene, skal leverandøren kostnadsfritt oversende anonymisert statistikk til bruk ved utlysning av ny konkurranse.	Må-krav	Ja/Nei

2. Generelle krav

Nr.	Krav	Type	Svartype
2.1	**Engangsavgifter** Det skal ikke påløpe engangsavgifter eller etableringsavgifter i avtaleperioden.	Må-krav	Ja/Nei
2.2	**Juridisk eierskap** Den enkelte virksomhet skal ha juridisk eierskap til abonnement, telefonnummer og SIM-profiler (herunder SIM, eSIM og iSIM).	Må-krav	Ja/Nei
2.3	**Norsk nummerplan** Alle telefonnumre skal leveres i henhold til norsk nummerplan for telefon, for tiden Nkoms nummerplan E.164. SIM-kort skal identifisere seg som hjemmehørende i Norge.	Må-krav	Ja/Nei
2.4	**Distribusjon av telefonnummer** Oppdragsgivers administratorer og den enkelte medarbeider skal enkelt kunne velge hvilke telefonnumre som skal føres opp i telefonkataloger, meldes inn til kataloger eller distribueres.	Må-krav	Ja/Nei

	Leverandøren skal bistå oppdragsgiver med oppføring hos opplysningstjenester og videreføre eksisterende oppføringer.		
2.5	**Abonnementer som ikke er dekket av avtalen** Oppdragsgivers virksomheter kan ha abonnementer med SIM-kort i enheter som er vanskelig tilgjengelige. Slike abonnementer vil kunne videreføres med eksisterende leverandør. Den enkelte virksomhet og valgte leverandør vil sammen vurdere kostnadene og nytten ved å bytte abonnement, f.eks. M2M/IoT, innebygd SIM og integrerte SIM. Oppdragsgiver anslår at dette kan gjelde om lag 5 % av abonnementene. Anslaget er ikke bindende.	Må-krav	Ja/Nei
2.6	**Beredskap** Noen virksomheter vil ha behov for supplerende abonnementer fra andre operatører, tilsvarende inntil 5 % av abonnementene. Behovet kan skyldes hensyn til samfunnssikkerhet, beredskap, virksomhetskritiske funksjoner og/eller manglende dekning.	Må-krav	Ja/Nei
2.7	**Standarder** Løsninger som leverandøren tilbyr, skal støtte åpne og alminnelig anerkjente standarder i markedet. F.eks. må webgrensesnitt kunne brukes på alle typer mobiltelefoner, datamaskiner, og med de vanligste nettlesere.	Må-krav	Ja/Nei
2.8	**Utvidelser og nye tjenester** Hvis leverandøren gjør nye funksjoner eller forbedringer generelt tilgjengelige uten økt abonnementspris for kunder med tilsvarende tjenester, skal oppdragsgiver få samme tilgang uten tillegg i de avtalte prisene. Dette gjelder gjennom hele avtaleperioden. Nye, selvstendige tjenester som ikke erstatter eller videreutvikler avtalte tjenester, kan tas inn i avtalen etter skriftlig avtale dersom dette ikke vurderes som en vesentlig endring. Tjenestene skal prises med samme rabattnivå som de øvrige tjenestene i avtalen.	Må-krav	Ja/Nei
2.9	**Norsk språk** Oppdragsgiver skal kommunisere med leverandøren på norsk. Kravet gjelder kundeservice, teknisk bistand, opplæring, kursmateriell og annen dokumentasjon.	Må-krav	Ja/Nei
2.10	**Mobiltjenester** Alle abonnement som tilbys skal leveres uten geografiske begrensninger eller lokasjonslåsing i Norge.	Må-krav	Ja/Nei
2.11	**Teknologitilgjengelighet**	Må-krav	Ja/Nei

	Leverandøren skal uten tilleggskostnad gi oppdragsgiver tilgang til og migrere oppdragsgiver til den nyeste kommersielt tilgjengelige teknologien for mobil- og aksessnett. Kravet gjelder til enhver tid og omfatter både eksisterende og fremtidige teknologigenerasjoner som erstatter eller videreutvikler dagens løsninger, f.eks. 4G, 5G, 6G og senere generasjoner.		

3. Datatrafikk

Nr.	Krav	Type	Svartype
3.1	**Data på mobilabonnement** Oppdragsgiver har flere brukergrupper med ulike behov. De viktigste er beskrevet her: · **Kontortelefon** som hovedsakelig brukes til tale og alltid ligger på arbeidsplassen, med behov for svært begrenset mengde data for enkelte tjenester eller apper. Ca. 50 % av abonnementene ligger her. · **Tjenestetelefon, standard bruker** (telefon som også brukes privat). Brukerne klarer seg ofte med 1–10 GB data per måned, men trenger mer i enkelte perioder, f.eks. ferier. Ca. 33 % av brukerne ligger her. · **Tjenestetelefon, utvidet bruk.** Ligger per i dag på 10-100 GB, men i enkelte perioder mer. Ca. 16 % av brukerne ligger her. · **Tjenestetelefon, storbruker.** Har behov for mye data, anslagsvis 100-300 GB pr mnd. Ca. 0,2-0,5 % av brukerne ligger her. Leverandør bes om å foreslå hvordan oppdragsgiver kan dekke alle brukeres behov for datapakker til lavest mulig kostnad og med minst mulig administrasjon. Leverandøren skal fylle ut vedlegg 3a - Prisskjema med priser for de enkelte priselementene. I tillegg skal leverandøren levere et eget beregningsskjema som viser hvordan totalkostnaden for den tilbudte løsningen er beregnet. Totalkostnaden skal beregnes ut fra det syntetiske dataforbruket i angitt i Vedlegg 3b - Syntetisk taleabooversikt med veiledning, og skal omfatte hele året som inngår i datagrunnlaget. Vedlegget distribueres til leverandører som inviteres til å inngi tilbud. Tilbudte priser skal inkludere alle kostnader som følger av tilbudt løsning, herunder eventuelt overforbruk, oppgradering til større datapakker og/eller andre kostnader som utløses av det angitte forbruket. Det er totalsum-	Kvalitet	Kortsvar med fil

	men som inngår i evalueringspris som blir evaluert under tildelingskriteriet pris, i vedlegg 3a - Prisskjema. Oppdragsgiver vil evaluere tilbudt løsning under tildelingskriteriet kvalitet, utfra løsningens fleksibilitet, brukervennlighet og behov for administrasjon. Det skal være mulig å skille ut urimelig høyt forbruk som grunnlag for lønnstrekk, se punkt 10.13 Kostnadsdeling. Prisen for overforbruk skal ikke være høyere enn den nominelle prisen per GB i grunnpakken. Leverandøren bør tilby fleksibel varslingsløsning når forbruket overstiger en fastsatt kostnadsgrense.		
3.2	**IoT** Oppdragsgivers behov spenner fra enheter med svært lavt og sporadisk dataforbruk — som maskin-til-maskin-kommunikasjon, alarmer og sensorer — til mobilt kontorutstyr og feltkontor som krever stabil tilkobling og høyere kapasitet. Det stilles ikke krav til spesifikk pakkestruktur eller antall nivåer. Leverandøren kan fritt velge hvordan tjenestene settes sammen og prises, eksempelvis faste pakkenivåer, dynamisk månedsprising, delt datapott per kostnadssted pr deltaker (en deltaker kan ha flere kostnadssteder) eller en kombinasjon. Leverandøren skal fylle ut vedlegg 3a - Prisskjema med priser for de enkelte priselementene. I tillegg skal leverandøren levere et eget, åpent, beregningsskjema som viser i detalj hvordan tilbudt løsning gir den oppgitte totalkostnaden, se Vedlegg 3c - Syntetisk bruk iot og m2m med veiledning. Totalkostnaden skal beregnes med utgangspunkt i det syntetiske databruket angitt i Vedlegg 3c - Syntetisk bruk iot og m2m med veiledning, og skal omfatte hele året som inngår i datagrunnlaget. Vedlegget distribueres til leverandører som inviteres til å inngi tilbud. Den beregnede totalkostnaden skal legges til grunn for evaluering av pris og legges inn i vedlegg 3a - Prisskjema. Oppdragsgiver vil evaluere tilbudt løsning under tildelingskriteriet kvalitet, herunder kvalitet på tilbudt løsning og pakkemodell, samt fleksibilitet og enkel administrasjon.	Kvalitet	Kortsvar med fil
3.3	**IoT Talepakke**	Må-krav	Fritekst

	En del IoT-enheter som f.eks. trygghetsalarmer har behov for en begrenset mengde tale. Leverandøren bes beskrive hvordan det løses. Beskrivelsen benyttes til å kontrollere om kravet er oppfylt, men inngår ikke i evalueringen.		
3.4	**Mobile bredbånd** Oppdragsgivers behov spenner fra enheter med moderat og jevnlig dataforbruk — som mobile arbeidsstasjoner og enkelt kontorutstyr — til feltkontor og utstyr med høyt og kontinuerlig databehov, som krever stabil tilkobling og høy kapasitet. Det stilles ikke krav til spesifikk pakkestruktur eller antall nivåer. Leverandøren kan fritt velge hvordan tjenestene pakketeres og prissettes — eksempelvis faste pakkenivåer, dynamisk månedsprising, delt datapott per kostnadssted pr deltaker (en deltaker kan ha flere kostnadssteder) eller en kombinasjon. Leverandøren skal fylle ut Vedlegg 3a - Prisskjema med priser for de enkelte priselementene. I tillegg skal leverandøren levere et eget beregningsskjema som viser hvordan tilbudt løsning gir den oppgitte totalkostnaden. Totalkostnaden skal beregnes med utgangspunkt i det syntetiske databruket angitt i Vedlegg 3d - Syntetisk bruk mobile bredbånd med veiledning, og skal omfatte hele året som inngår i datagrunnlaget. Vedlegget distribueres til leverandører som inviteres til å inngi tilbud. Den beregnede totalkostnaden skal legges til grunn for evaluering av pris og legges inn i vedlegg 3a – Prisskjema. Oppdragsgiver vil evaluere tilbudt løsning under tildelingskriteriet kvalitet, herunder kvalitet på tilbudt løsning og pakkemodell, samt fleksibilitet og enkel administrasjon. Det er ikke tillatt å prise månedsprisen på abonnement med 0 eller svært lavt dataforbruk, strategisk lavt. Det er anledning til å samle mange abonnement i “databøtter” med lav månedspris pr abonnement. Det er ikke tillat å prise overforbruk høyere enn nominell pris per GB i grunnpakken Leverandøren bør tilby fleksibel varslingsløsning når forbruket passerer en definert kostnad.	Kvalitet	Kortsvar med fil

3.5	**Utvidelser av datapakker** I løpet av avtaleperioden kan oppdragsgiver ha behov for større datapakker enn det som avtales ved oppstart. Større datapakker skal kunne tas inn i avtalen til en pris som er lik eller lavere per GB enn den største datapakken i avtalen.	Må-krav	Ja/Nei
3.6	**Justering av datamengde** Abonnementseier skal kunne øke og redusere data-mengden i abonnementet.	Må-krav	Ja/Nei

4. Sikkerhet

Nr.	Krav	Type	Svartype
4.1	**ISO/IEC 27001** Leverandøren skal ha gyldig ISO/IEC 27001-sertifiser-ing, eller dokumentert tilsvarende standard, med rele-vant omfang. Sertifiseringen skal dokumenteres og opprettholdes gjennom avtaleperioden.	Må-krav	Ja/Nei
4.2	**Prioritetsabonnement** Prioritetstjenesten skal tilbys i tråd med Nkoms krav. Dersom leverandørens tekniske løsning for nasjonal gjesting forutsetter egne spesial-SIM, skal slike SIM-kort leveres kostnadsfritt. Leverandøren bes oppgi om prioritetsfunksjonalitet og nasjonal gjesting støttes på eSIM ved avtaleinngåelse, eller når dette forventes tilgjengelig. Tjenesten bør kunne velges som tillegg til abonnement med alle tilbudte datapakker. Leverandøren bes beskrive hvordan dette løses.	Kvalitet	Kortsvar med fil
4.3	**Privat APN** Leverandøren skal tilby privat APN. Løsningen skal kunne konfigureres i samsvar med oppdragsgivers sikkerhets- og tilkoblingsbehov.	Må-krav	Ja/Nei
4.4	**Mobilt VPN** Leverandøren skal tilby mobilt VPN som tjeneste på abonnement.	Må-krav	Ja/Nei
4.5	**Databehandleravtale**	Må-krav	Ja/Nei

	Leverandøren skal ved avtaleinngåelse inngå oppdragsgivers databehandleravtale. Dersom oppdragsgiver ikke fremlegger egen avtale, skal DFØs standardavtale brukes. Det skal inngås én databehandleravtale per virksomhet.		
4.6	**Sperring og erstatning av SIM** Leverandøren skal ha rutiner for rask sperring og erstatning av SIM-kort ved tap. Erstatnings-SIM skal kunne oppbevares hos oppdragsgiver uten særskilt kostnad.	Må-krav	Ja/Nei
4.7	**Beredskapsplan** Leverandøren skal ha dokumenterte beredskapsrutiner for krisesituasjoner og planlagt stans. Rutinene skal omfatte omruting, talemeldinger til publikum og håndtering av kommunikasjon for skoler, barnehager, legevakt og andre helseinstitusjoner. Dokumentasjonen skal fremlegges på forespørsel, og må inneholde om det er godkjent av sentrale sikkerhetsmyndigheter som f.eks. Nkom og Sivilforsvaret.	Må-krav	Ja/Nei
4.8	**Tilgjengelighet** Sentrale og kritiske infrastrukturkomponenter skal ha løsninger for høy tilgjengelighet og nødvendig redundans.	Må-krav	Ja/Nei
4.9	**Testing** Endringer som påvirker sikkerhetsfunksjonalitet, skal testes før de settes i produksjon. Reelle personopplysninger skal bare brukes når det er nødvendig, og med tilsvarende beskyttelse som i produksjon.	Må-krav	Kortsvar
4.10	**Robusthet og beredskap** Oppdragsgiver ønsker robuste tjenester, god beredskapskapasitet, rask respons og evne til å opprettholde kritisk kommunikasjon ved driftsforstyrrelser. Leverandøren bes beskrive hvordan de løser følgende: · Redundans og reservestrøm i relevante deler av nettet · Beredskapsressurser og responstid ved utfall · Varsling og situasjonsinformasjon · Robusthet ved oppdragsgivers kritiske lokasjoner · Løsninger for opprettholdelse av kritisk kommunikasjon, herunder prioritet, omruting og talemeldinger	Kvalitet	Kortsvar med fil
4.11	**Mobil-, abonnements- og trafikkbeskyttelse** Leverandøren bør ha tiltak mot: · Uautorisert SIM-bytte, nummerportering og administrative endringer · Smishing, spoofing og samtalesvindel · Misbruk av mobilnettets signaleringssystemer	Kvalitet	Kortsvar med fil

	· Sikkerhetsrisiko ved roaming, herunder Home Routing · Trafikk til kjente skadelige nettsteder, phishing-domener og kilder til skadevare Leverandøren bes beskrive sine tiltak mot disse truslene.		
4.12	**Kontroll med data og driftsfunksjoner** Leverandøren bør ha kontroll på data og administrative tilganger, begrensning av juridisk og operasjonell risiko samt evne til å opprettholde tjenestene hvis eksterne støttefunksjoner faller bort. Leverandøren bes beskrive: · I hvilke land trafikkdata, metadata og lokasjonsdata behandles og lagres · Hvilke land sentrale drifts- og sikkerhetsfunksjoner driftes fra · Hvilke land kritiske systemer kan administreres fra · Eventuelle tredjelandsoverføringer og tilhørende risikoreduserende tiltak	Kvalitet	Kortsvar med fil
4.13	**Hendelseshåndtering og bistand** Leverandøren bør kunne vise til rutiner knyttet til tilgjengelighet, varslings- og responstider, tydelig eskalering, omfanget av bistand og dokumenterte særskilte beredskapsrutiner. Leverandøren bes beskrive: · Overvåking og håndtering av relevante hendelser · Tilgjengelighet, varslingsfrister og eskaleringsvei · Bistand ved hendelser som berører oppdragsgivers tjenester · Eventuelle særskilte beredskapsrutiner og relevante godkjenninger eller tilsyn	Kvalitet	Kortsvar med fil

5. Abonnement

Nr.	Krav	Type	Svartype
5.1	**Nummerserier** Nummerserier for mobil må kunne bestilles kostnadsfritt.	Må-krav	Ja/Nei
5.2	**Bindingstid** Alle mobilabonnementer og andre tjenester som omfattes av kontrakten skal være uten bindingstid.	Må-krav	Ja/Nei
5.3	**Opprettelse, endring og oppsigelse**	Må-krav	Ja/Nei

	Alle mobilabonnementer skal kunne opprettes, endres og sies opp kostnadsfritt. Abonnementer og tilleggstjenester skal kunne sies opp med umiddelbar virkning, uavhengig av abonnementstype. Oppdragsgiver skal bare betale for perioden abonnementet eller tilleggstjenesten er aktivt, frem til oppsigelsesdatoen. Ved oppsigelse i løpet av en måned skal månedsprisen beregnes forholdsmessig. Eventuelle forhåndsbetalte beløp for tiden etter oppsigelsesdatoen skal krediteres.		
5.4	**Fri bruk** Taleabonnementene skal ha tilgang til alle tilgjengelige nett hos leverandøren. (f.eks. 4G og 5G) Grunnpakken skal minst inneholde (per måned): · 30 000 minutter (gjelder ikke spesialnummer) · 3 000 SMS (uansett om denne er sendt via webportal eller lignende) · 3 000 MMS Inkluderte minutter, SMS, MMS og data skal kunne brukes både i Norge og ved roaming i EU/EØS og Storbritannia uten ekstra kostnad. Dette skal omfatte: • Utgående samtaler til norske nummer • Mottak av samtaler i Norge, EU/EØS og Storbritannia • SMS og MMS til norske nummer • Databruk i Norge, EU/EØS og Storbritannia • Bruk under roaming i EU/EØS og Storbritannia uten ekstra kostnad Kravene skal gjelde tilsvarende for samtaler til/fra SIP-trunk, Microsoft Teams-telefoni og tilsvarende IP-baserte telefoniløsninger. Det skal ikke påløpe oppstartsavgift eller andre trafikkavhengige tilleggsavgifter for slik bruk. Mottak av SMS, MMS og samtaler skal være kostnadsfritt i Norge og EU/EØS og Storbritannia.	Må-krav	Ja/Nei
5.5	**Mobilt bredbånd** Leverandøren skal tilby abonnement for mobilt bredbånd med tilgang til alle tilgjengelige nett hos leverandøren (F.eks. 4G, 5G).	Må-krav	Ja/Nei
5.6	**Gjesting (roaming)**	Må-krav	Ja/Nei

	Mobilabonnementet skal kunne brukes i hele EU/EØS-området på samme vilkår som i Norge, i henhold til regelverket for internasjonal gjesting. I tillegg skal Storbritannia ha samme betingelser.		
5.7	**SIM-kort** Leverandøren skal levere både aktiverte fysiske SIM-kort knyttet til en bruker og uaktiverte fysiske SIM-kort som oppdragsgiver kan ha på lager og selv registrere og aktivere ved behov. Oppdragsgiver skal også kunne bestille og aktivere eSIM selv. Leverandøren skal ved behov kunne levere minst 10 aktive SIM per abonnement, inkludert hoved-SIM. Oppdragsgiver skal fritt kunne velge mellom fysiske SIM-kort og eSIM for hvert SIM. Alle SIM skal være inkludert i abonnementsprisen. Alle SIM skal støtte datatrafikk. Minst to SIM skal støtte tale med tvilling-SIM-funksjonalitet. Enhetene skal kunne ringe samtidig ved innkommende anrop og vise abonnementets hovednummer ved utgående anrop.	Må-krav	Ja/Nei
5.8	**Distribusjon av SIM-kort** SIM-kort som distribueres skal være av type som etterspørres i markedet til enhver tid. Alle SIM-kort og distribusjon av disse skal skje kostnadsfritt og uten gebyrer.	Må-krav	Ja/Nei
5.9	**Generiske SIM-kort** Leverandøren bør kunne levere SIM-kort som støtter GSMA eUICC-standarden. Kortene bør muliggjøre bytte operatørprofil trådløst (Remote SIM Provisioning - RSP) uten behov for fysisk tilgang til enheten eller utskifting av SIM-kortet. Eventuelle kostnader knyttet til eksport av profiler skal oppgis i pristilbudet. Leverandøren bes beskrive hvordan dette løses.	Kvalitet	Kortsvar med fil
5.10	**Overdragelse av abonnement** Oppdragsgiver skal kostnadsfritt kunne si opp nummerserie eller enkeltnummer, og overdra abonnement til ny eier. Ved oppsigelse må oppdragsgiver kunne beholde telefonnummeret reservert i minst 6 måneder. På forespørsel skal perioden kunne utvides.	Må-krav	Ja/Nei
5.11	**Sperring av innholdstjenester**	Må-krav	Ja/Nei

	Mobilabonnementene skal inkludere mulighet for å sperre for innholdstjenester (CPA-sperre) og sperre for bruk i og til utland. Oppdragsgiver skal selv kunne sperre valgte abonnementer i et administrasjonsverktøy.		
5.12	**Sperring av mobilabonnement** Mobilabonnementene bør ha mulighet for sperring av databruk på mobilnett som bruker satellitt / maritimt mobilnett som datalink. Det bør være mulig å sette denne sperringen som standard på alle abonnement. Leverandøren bes beskrive hvordan dette løses. Eventuelle begrensninger bør inngå i beskrivelsen.	Kvalitet	Kortsvar med fil
5.13	**Mobilsvar** Mobilsvar skal være kostnadsfritt.	Må-krav	Ja/Nei
5.14	**IP-telefoni** Det stilles krav til grensesnitt som omfatter SIP-trunk. Leverandøren skal kunne levere tilknytninger/grensesnitt som fungerer mot disse sentralene og utstyret. SIP-trunk må kunne leveres som IP-VPN-aksess.	Må-krav	Ja/Nei
5.15	**Fasttelefoni** Leverandøren skal levere fasttelefonitjenester basert på relevant og gjeldende teknologi, herunder SIP-trunk. Leverandøren skal sikre kontinuitet i telefonitjenestene ved feil eller bortfall av ordinær tjeneste gjennom løsninger for omkobling, viderekobling og nødvendige reservefunksjoner. Eksisterende telefoninummer, nummerserier, hovednummerløsninger og tilhørende funksjonalitet skal kunne videreføres ved leverandørskifte uten avbrudd i tjenestene. Nummerportering skal gjennomføres uten tjenesteavbrudd. Leverandøren skal tilby styrt A-nummervisning inkludert i abonnementsprisen. Alle kostnader knyttet til etablering, aktivering, migrering, implementering og leverandørskifte skal være inkludert i abonnementsprisen gjennom hele avtaleperioden. Dersom oppdragsgiver benytter multiadressenett eller tilsvarende løsninger, skal eksisterende funksjonalitet kunne videreføres og migreres uten ekstra kostnad.	Må-krav	Fritekst

	Leverandøren skal kunne levere hovednummerløsninger med funksjonalitet for ruting, køhåndtering, viderekobling og administrasjon. Leverandøren skal dokumentere redundans, beredskapsrutiner og garantert tilgjengelighet (SLA) for tjenesten. Leverandøren skal kunne levere nødnummerfunksjonalitet i henhold til gjeldende myndighetskrav, inkludert korrekt adresse- og lokasjonsinformasjon der dette er påkrevd. Leverandøren skal på forespørsel kunne levere geografisk redundans for kritiske telefoniløsninger.		

6. Administrasjon

Nr.	Krav	Type	Svartype
6.1	**Sluttbrukerportal** Sluttbrukerportalen skal være tilpasset for både PC og mobiltelefoner (app), og ha én felles innloggingsside. Leverandøren bør levere en sluttbrukerportal uten ekstra kostnad for oppdragsgiver. Oppdragsgiver ønsker å teste leverandørens sluttbrukerportal. Leverandøren bes oppgi innloggingsdetaljer til en testbruker. Oppdragsgiver vil blant annet teste og evaluere følgende: · Sikker innlogging · Brukervennlighet · Funksjonalitet · Mulighet for privat kjøp med ulike betalingsmetoder	Kvalitet	Kortsvar med fil
6.2	**Administrasjonsportal** Leverandøren bør levere en webbasert administrasjonsportal uten ekstra kostnad for oppdragsgiver. Innlogging skal minst være sikret med tofaktorautentisering. Portalen bør støtte flere organisasjoner i en hierarkisk struktur med rollebasert tilgang. Leverandøren bes beskrive hvordan portalen støtter: · Administrasjon av abonnement, tilleggstjenester og SIM/eSIM, herunder sperring, gjenåpning og erstatning	Kvalitet	Kortsvar med fil

	· Administrasjon på tvers av virksomheter, organisatoriske enheter og kostnadssteder · Delegering av administrative rettigheter · Søk på bruker, telefonnummer, SIM og økonomireferanser · Kostnadsoversikt og rapportering · Eksport av data i standardformat, eksempelvis CSV/XLSX · Historikk og sporbarhet for administrative endringer, herunder hvem som utførte endringen, hva som ble endret, og når · Håndtering av organisasjonsendringer, herunder flytting mellom enheter og kostnadssteder · Masseadministrasjon av flere abonnementer samtidig Masseadministrasjon bør blant annet omfatte mulighet for å: · Velge flere abonnementer, grupper eller organisatoriske enheter · Aktivere, endre eller fjerne sperringer samlet · Endre tjenester og relevante innstillinger samlet · Gjennomføre konfigurasjonsendringer på grupper av abonnementer · Kontrollere hvilke abonnementer som omfattes av en masseendring I evalueringen vil oppdragsgiver legge vekt på: · Brukervennlighet og oversiktlighet · Graden av selvbetjening · Hvor effektivt enkeltabonnementer og større grupper av abonnementer kan administreres · Hvor godt løsningen støtter masseendringer og massekonfigurasjon · I hvilken grad løsningen reduserer behovet for manuell behandling hos leverandøren		
6.3	**Rapporter** Det skal være mulig å hente ut rapporter som viser detaljert forbruk per abonnement. Alle rapporter skal være uten kostnad for deltakerne på avtalen. Det skal som minimum kunne hentes ut rapporter for den enkelte virksomhet som gir oversikt over: · Forbruk og omsetning av tale, SMS, MMS og data nasjonalt og 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 ev. annen bruksmåte som medfører forbruksfakturering · Abonnementstyper og tilleggstjenester · Abonnementer uten trafikk den siste måneden	Må-krav	Ja/Nei

	Administratorene skal kunne generere rapporter i henhold til krav fra Skatteetaten og revisjon, og alle til enhver tid gjeldende lover og regler. Dette skal benyttes i forbindelse med innberetning av mobilbruk, herunder fellesfakturerte tjenester og innholdstjenester. Fakturaunderlag, statistikk, innholds- og betalingstjenester på alle nivåer skal kunne hentes ut av de enkelte administratorene. Leverandørenskalkunneleverererapporter som viser hvilke enheter oppdragsgiver bruker. Administrator skal kunne generere denne rapporten selv.		
6.4	**Integrasjoner og automatisering** Leverandøren bes beskrive hvilke muligheter løsningen gir for integrasjon og automatisering av administrative arbeidsprosesser. I evalueringen vil oppdragsgiver legge vekt på: · Tilgjengelige og dokumenterte API-er eller tilsvarende grensesnitt · Mulighet for automatisert administrasjon av abonnement, brukere, tjenester og SIM/eSIM · Maskinell tilgang til relevante abonnements-, kostnads- og administrasjonsdata · Mulighet for automatisering av bestilling, endring, sperring og andre administrative handlinger · Hvor enkelt integrasjonene kan tas i bruk og forvaltes av oppdragsgiver Det gis høyere uttelling for moden funksjonalitet som er tilgjengelig som standard som reduserer manuelt administrasjonsarbeid.	Kvalitet	Kortsvar med fil

7. Dekning og kapasitet

Nr.	Krav	Type	Svartype
7.1	**God dekning** Alle mobilabonnement skal kunne brukes i hele Norge uten geografiske sperrer, soner eller funksjonsbegrensninger fastsatt av leverandøren. Det skal være god dekning med høy hastighet både i og utenfor områdene der oppdragsgiver vanligvis arbeider.	Må-krav	Ja/Nei
7.2	**God kapasitet** Nettet skal ha tilstrekkelig kapasitet til at mange kan bruke det samtidig på samme sted. Leverandøren skal	Må-krav	Ja/Nei

	ha tiltak for å sikre god kapasitet, f.eks. ved arrangementer som samler mange mennesker.		
7.3	**Dekningsutbedring** Leverandøren skal ha gode rutiner og prosesser for å sikre dekning for oppdragsgiver. Leverandøren skal utbedre dekning, innendørs og utendørs, på og ved oppdragsgivers arbeidsplasser og publikumsarealer. Dekningsutbedringer skal i minst mulig grad medføre kostnader for oppdragsgiver. Utbedring av innendørs og utendørs dekning skal skje innen 6 måneder etter at leverandøren har mottatt informasjon om manglende dekning. Oppdragsgiver kan kjøpe tjenesten fra en annen leverandør frem til dekningen er utbedret.	Må-krav	Ja/Nei
7.4	**Utbygging av dekning i byggeprosjekter** Leverandøren skal bistå med kartlegging, prosjektering og leveranser av mobildekning under byggeprosjekter.	Må-krav	Ja/Nei
7.5	**Dekningsanalyse og utbedring** Ved helt konkrete behov skal leverandøren kostnadsfritt utføre analyse av innendørs og utendørs dekning på lokasjoner, som oppdragsgiver anser for å være mulige problemområder. Dette styres av oppdragsgivers administrator. Leverandøren skal kostnadsfritt foreslå hvordan evt. problemer kan utbedres. I tilfeller der oppdragsgiver har brukere som benytter telefonen i områder hvor oppdragsgiver ikke har dekning, forbeholder oppdragsgiver seg retten til å opprette abonnement hos andre leverandører.	Må-krav	Ja/Nei

8. Implementering og fremdrift

Nr.	Krav	Type	Svartype
8.1	**Implementeringsplan** Implementering skal være gjennomført senest 6 måneder etter kontraktsdato. Leverandøren skal bistå under porteringsdagene. Fremdriftsplanen skal beskrive hva bistanden omfatter. Innstillinger til mobiltjenester skal lastes ned og installeres automatisk på enheten når SIM-kortet byttes.	Må-krav	Ja/Nei
8.2	**Implementeringsplan**	Kvalitet	Kortsvar med fil

	Leverandøren bes legge frem en implementeringsplan for oppdragsgiver. Planen skal godkjennes av oppdragsgiver. Leverandøren bør være tilgjengelig og bistå oppdragsgiver i implementeringsfasen. Implementeringsplanen bør vise hvordan oppdragsgiver sikres en effektiv, forutsigbar og trygg implementering for alle virksomheter som er omfattet av avtalen. Planen bør som minimum beskrive: · Milepælsplan med planlagt tid for kartlegging og implementering for hver virksomhet · Plan for å minimere forstyrrelser og nedetid, og sikre høy driftsstabilitet ved implementeringen. Oppetid for særlig viktige tjenester som brann, legevakt, trygghetsalarmer osv. bør beskrives spesielt · Risikoer og risikoreduserende tiltak ved implementeringen · Organisering og kontaktpersoner i implementeringsfasen · Oppdragsgivers/virksomhetenes oppgaver med forventet ressurs- og tidsbruk · Informasjon og eventuell opplæring til ansatte, inkludert videreføring av innhold og kontaktlister · Gjennomgang av oppdragsgivers abonnementsportefølje med tilknyttede tjenester og plassering av brukerne i riktig abonnementstype · Fremgangsmåte for etablering av administrasjonsløsning med strukturer og rettighetsstyring hos oppdragsgiver · Plan for testing, pilotering (ved behov) og oppdragsgivers godkjenning av implementeringen Leverandøren skal sammen med hver deltaker utarbeide en fremdriftsplan for porteringen. Planen skal avklare ressursbruk, roller og ansvar og blant annet angi forventet tidsbruk for begge parter. Fremdriftsplanen skal være godkjent av alle parter i god tid før porteringsdato.		
8.3	**Kostnader ved implementering** Leverandøren skal dekke egne implementeringskostnader og porteringskostnader ved tilpasning av støttesystemer, som f.eks. Trio og Exchange.	Må-krav	Ja/Nei
8.4	**Informasjon til sluttbrukere** Leverandøren skal kostnadsfritt bistå deltakerne med informasjon til sluttbrukerne. Det skal være et eget møte	Må-krav	Ja/Nei

	mellom deltakerne og leverandøren i forkant av portering av alle fastabonnementer. Informasjonsmateriellet skal leveres digitalt. Leverandøren skal ved behov også kunne gjennomføre fysiske informasjonsmøter eller videomøter. Leverandøren skal i forkant av portering utarbeide en veileder som viser: · Kort presentasjon av leverandøren · Hva brukeren skal gjøre i forbindelse med bytte av leverandør · Hvilke tjenester som ligger i hvilke abonnementstyper, slik at alle brukere er innforstått med dette. Eksempelvis: mobilsvar, «samtale venter», datapakke osv. · Slik bruker du mobilsvar · Bruk av web/app for administrasjon av eget abonnement · Informasjon om utenlandsbruk · Mobilt bredbånd (dekning og kostnadsstruktur) · Wifi Tale (VoWiFi) Informasjonen skal leveres digitalt.		
8.5	**Portering** Portering av abonnement skal skje i tett samarbeid med telefoniansvarlige hos deltakerne. Leverandøren skal utnevne en prosjektleder som skal følger hele prosessen fra planlegging til fullført portering. Denne personen skal være tilgjengelig for deltakernes ressurspersoner gjennom hele porteringsprosessen. Der hvor oppdragsgiver har abonnement med hemmelig nummer, skjult nummervisning og reservasjoner for opplysningstjeneste skal dette videreføres hos ny leverandør. Deltakerne skal selv betale for å kjøpe ut eventuelle mobilabonnementer med bindingstid. Ved implementering/portering skal mobilsvar og «samtale venter» være aktivert på alle abonnementer. Leverandøren skal bistå med overføring av køer, grupper og tidsstyring, inkludert tilhørende oppsett og rutingsregler. Porteringen er en del av implementering og skal være gjennomført senest 6 måneder etter kontraktsdato. Forsinkelse kan medføre dagbot i henhold til kontrakt. Leverandøren har ansvaret for at portering blir gjennomført.	Må-krav	Ja/Nei

8.6	**Reserverte mobilnumre** Mobilabonnementer (mobilnummer) som er i bruk hos oppdragsgiver skal brukes videre. Mobilnummer som er reservert på oppdragsgiver i dag, skal fortsatt være reservert og tilgjengelig for oppdragsgiver. Vedavslutningavavtalenskalalle aktive og reserverte numre kunne tas med til neste avtale og leverandør uten kostnad.	Må-krav	Ja/Nei
8.7	**Reserverte fastnettnumre** Fastnettnumre som er i bruk hos oppdragsgiver ved avtaleinngåelse skal videreføres uendret. Oppdragsgiver benytter fastnettnumre både på IP-telefoner og på mobiltelefoner innenfor en integrert bedriftsnettløsning. Alle eksisterende fastnettnumre skal kunne porteres (overføres) til tilbudt bedriftsnettløsning uten tap av funksjonalitet. Ved opphør av avtalen skal alle aktive og reserverte telefonnumre fritt kunne videreføres til ny avtale og/eller ny leverandør, uten kostnader, begrensninger eller forsinkelser.	Må-krav	Ja/Nei

9. Service

Nr.	Krav	Type	Svartype
9.1	**Kundeservice** Kundeservice skal være tilgjengelig på telefon, e-post og chat på hverdager kl. 08.00–16.00 for henvendelser som ikke haster. Dette omfatter f.eks. fakturaspørsmål, tekniske spørsmål og konfigurasjon som oppdragsgivers administrator ikke har tilgang til. Henvendelser på telefon og chat skal besvares av en medarbeider innen 2 minutter. På e-post skal en medarbeider gi et første svar innen 1 time. En automatisk mottaksbekreftelse regnes ikke som svar. Fristene gjelder innenfor kundeservicens åpningstid og innebærer ikke at saken skal være løst innen fristen. Alle berørte brukere skal ha tilgang til kundeservice døgnet rundt for forespørsler om PUK-kode og sperretjenester.	Må-krav	Ja/Nei
9.2	**Servicedesk for andrelinje support og krisesituasjoner**	Må-krav	Ja/Nei

	Krisesituasjoner kan være f.eks. større brudd på linjer, brann, havari på nettverkselektronikk, og lignende. Kvalifisert personell hos leverandøren skal være tilgjengelig 24/7/365 for henvendelser til andrelinje support. For dette punktet skal utpekte personer hos deltakerne på avtalen kunne ta direkte kontakt med servicedesk.		
9.3	**Serviceteam** Leverandøren bes beskrive tilbudt kundeteam og modell for kundeoppfølging gjennom avtaleperioden. Det skal fremgå dersom hele eller deler av serviceteamet leveres gjennom forhandler, underleverandør eller annen samarbeidspartner. Beskrivelsen bør minst omfatte: • Organisering av kundeteamet • Primærkontakt og øvrige nøkkelressurser • Roller, ansvar og myndighet • Tekniske ressurser tilgjengelig for kunden • Kontaktmodell og eskaleringsrutiner • Tilgjengelighet og responstider • Møte- og oppfølgingsstruktur • Metode for rådgivning, optimalisering og videreutvikling av kundens tjenesteportefølje • Bistand ved implementering, migrering og endringsaktiviteter Videre er oppdragsgiver opptatt av å ha tilgang til nøkkelpersoner med kompetanse og evne til å gå inn i komplekse problemstillinger som et eskaleringspunkt/andrelinje. Eskaleringspunktet skal være kostnadsfritt tilgjengelig for administratorer hos oppdragsgiver. Rollen bør ha teknisk kompetanse og innsikt utover en ren kundeansvarligrolle (KAM). Leverandøren bes beskrive tilbudte serviceteam og videre eskaleringspunkt, herunder hvilke ressurser leverandøren selv stiller med og hva som eventuelt leveres av forhandler, underleverandør eller annen samarbeidspartner. Oppdragsgiver vil evaluere i hvilken grad den beskrevne kundeoppfølgingsmodellen gir kunden tilgang til tilgjengelige ressurser, kontinuitet i oppfølgingen, effektivt samarbeid og relevant rådgivning gjennom avtaleperioden.	Kvalitet	Kortsvar med fil
9.4	**Tjenesteinformasjon og opplæring**	Må-krav	Ja/Nei

	Leverandøren skal årlig gjennomføre seminar for deltakerne på avtalen. På seminaret skal bl.a. utvikling og nye løsninger være tema. Planlegging av innhold på seminaret skal skje i samarbeid mellom leverandøren og oppdragsgiver. Leverandøren skal ved behov arrangere kurs for administratorer på bruken av administrasjonsverktøyet og andre systemer leverandøren tilbyr. Kursene kan holdes på nett, hos leverandøren eller hos en av deltakerne. Kostnader knyttet til å arrangere slike kurs skal være inkludert i avtalen.		
9.5	**Feil- og avvikssystem** Kunden skal ha ett kontaktpunkt for alle feil og avvik. Leverandøren er også ansvarlig ved bruk av underleverandører. Alle feil og avvik skal loggføres fortløpende og rapporteres månedlig. Loggen skal dokumentere når feilen ble meldt, når feilrettingen startet, hvilke tiltak som ble utført, og når saken ble lukket. Leverandøren skal tilby feilmeldingssystem med varsling til utpekte kontaktpersoner og brukere. Varsling skal som minimum skje via SMS og e-post.	Må-krav	Ja/Nei
9.6	**Tjenestenivåavtale / SLA** Leverandøren bes levere sitt forslag til SLA. SLA-en bør minst inneholde responstid, feilrettingstid, kritikalitetsnivåer på feil og avvik, varslingsrutiner. Oppdragsgiver vil gjøre en samlet vurdering av leverandørens foreslåtte SLA. Det vil bli vurdert i hvilken grad SLA-en sikrer rask håndtering av feil og avvik, høy tilgjengelighet på tjenestene og effektive rutiner for varsling og oppfølging.	Kvalitet	Kortsvar med fil
9.7	**Bistand ved endringer** Leverandøren skal kostnadsfritt bistå oppdragsgiver ved organisasjons- og virksomhetsendringer innenfor avtalen, herunder flytting, endring av abonnement og tilpasning av tjenester.	Må-krav	Ja/Nei

10. Tjenester

Nr.	Krav	Type	Svartype

10.1	**Trafikkstatistikk** Oppdragsgiver skal ha statistisk grunnlag for kontinuerlig evaluering og forbedring av telefonitjenestene. Statistikken skal vise hvordan trafikken til de forskjellige deler av fylkeskommunen/kommunen blir håndtert (fordeling tilgjengelighet og svarprosent). Leverandøren skal gjøre datagrunnlag for viderefakturering tilgjengelig.	Må-krav	Ja/Nei
10.2	**Tekniske rapporter** Leverandøren skal på oppdragsgivers forespørsel kostnadsfritt levere trafikkmålinger f.eks. kapasitet og dekning. Krav til personvern skal være ivaretatt i rapportene.	Må-krav	Ja/Nei
10.3	**Bedriftsnett (kommunikasjonsplattform)** Leverandøren bør kunne tilby en bedriftsnettløsning som fungerer som en felles kommunikasjonsplattform for mobiltelefoni og fasttelefoni. Løsningen bør støtte bruk av ulike endepunkter, f.eks. mobiltelefoner, IP-telefoner og webklienter, og gjøre det mulig å samhandle på tvers av disse. Leverandøren bes beskrive: · Hvilken type bedriftsnettløsning som tilbys (arkitektur og hovedfunksjoner) · Hvilke endepunkter og klienter som støttes (mobil, IP-telefon, webklient mv.) · Sentrale funksjoner (f.eks. hovednummer, køer/grupper, viderekobling og nummervisning) · Hvordan løsningen administreres og integreres med øvrige tjenester i avtalen · Eventuelle forutsetninger, begrensninger og opsjoner Oppdragsgiver bør kunne velge hvilket nummer mottaker skal se ved styrt nummervisning. Styrt nummervisning skal være kostnadsfritt. Leverandøren bør videre kostnadsfritt tilby åpne og dokumenterte programmeringsgrensesnitt (API-er) som gir oppdragsgiver tilgang til sentrale funksjoner og data for integrasjon mot egne systemer. Følgende API-funksjoner bør som minimum være tilgjengelige: · Status (f.eks. tilgjengelighet/presence der dette er relevant) · Kalender · Kontakter · Teams-status	Kvalitet	Kortsvar med fil

	· HRM API-ene bør kunne brukes av oppdragsgivers systemer for automatisering og integrasjon, og leverandøren skal beskrive hvordan tilgang gis (autentisering/autorisasjon),hvilke data og objekter som gjøres tilgjengelige og eventuelle begrensninger. API-ene bør være tilgjengelige uten krav om kjøp av tilleggstjenester. API-ene bør benytte sikker autentisering.		
10.4	**Mobil sentralbordløsning** Leverandøren skal tilby en komplett, skybasert sentralbordløsning for mobil- og IP-telefoni. Løsningen skal være tilgjengelig via webgrensesnitt og/eller applikasjon. Løsningen skal minst støtte: · Køhåndtering, svargrupper og overføring av samtaler · Inn- og utlogging av brukere i køer og svargrupper · Tidsstyring av åpningstider, helligdager og ferieavvikling, inkludert talemeldinger og tastevalg · Sanntidsstatus for brukere, f.eks. ledig, opptatt og fraværende · Oppslag i oppdragsgivers katalog · Integrasjon med Microsoft 365 som automatisk henter og oppdaterer kontaktinformasjon, kalenderopplysninger og tilstedeværelsesstatus fra Microsoft 365, inkludert Outlook og Teams, til sentralbordløsningen. Kalenderopplysningene skal omfatte ledig/opptatt-status og avtaledetaljer, inkludert møtetittel. · Visning av alle bedriftsabonnementer og utvalgte private abonnementer i sentralbordets katalog · Mottak og besvarelse av anrop fra køer og svargrupper for brukere med bedriftsabonnementer og utvalgte private abonnementer. For private abonnementer skal dette fungere uavhengig av hvilken mobiloperatør abonnementet er hos · Lokal administrasjon av køer, svargrupper, åpningstider, talemeldinger, tastevalg og tilgangsrettigheter uten bistand fra leverandøren Rapportering og statistikk for køer, svartider, ventetider og tapte anrop	Må-krav	Ja/Nei
10.5	**Mobil sentralbordløsning** Oppdragsgiver vil premiere funksjonalitet og egenskaper som gir merverdi utover minstekravene i punkt 10.4 Mobil sentralbordløsning. Det vil særlig bli lagt vekt på i hvilken grad løsningen bidrar til effektiv håndtering av henvendelser, god brukeropplevelse og enkel administrasjon.	Kvalitet	Kortsvar med fil

	Leverandøren bes beskrive følgende: **Kø- og henvendelseshåndtering** • Fleksibilitet i oppsett og administrasjon av køer, svargrupper og rutingregler • Støtte for prioritering av innringere, VIP-håndtering, tilbakeringing (callback) og annen funksjonalitet som kan redusere ventetiden og effektivisere håndteringen av henvendelser • Håndtering av perioder med høy trafikk og mange samtidige henvendelser **Administrasjon og drift** • Muligheter for administrasjon og endring av køer, åpningstider, talemeldinger, tastevalg, svargrupper og rutingregler utover minstekravet • Rollebasert tilgangsstyring og mulighet for å delegere administrative oppgaver **Styring, innsikt og kvalitetsoppfølging** • Dashbord for sanntidsovervåking og historiske data • Mulighet for å analysere ventetid, svartid, tapte anrop, kølengde og ressursutnyttelse **Integrasjoner og annen merverdi** • Mulighet for integrasjon med relevante fagsystemer og CRM-løsninger • Annen funksjonalitet som kan øke effektiviteten eller forbedre brukeropplevelsen, f.eks. programvarebasert telefon (softphone), transkribering eller talesyntese		
10.6	**Tredjepartsløsninger for sentralbord** Leverandøren skal kostnadsfritt tilgjengeliggjøre nødvendige grensesnitt og API-er for tredjepartsløsninger. Dette skal som minimum omfatte presence/statusinformasjon, samtalehendelser og samtalekontroll (CTI). Presence/statusinformasjon skal kunne integreres med Microsoft Teams.	Må-krav	Ja/Nei
10.7	**SMS-tjenester** Leverandøren skal tilby SMS-tjenester med tilhørende API-er som kan brukes av oppdragsgivers systemer og applikasjoner.	Må-krav	Fritekst

	Løsningen skal støtte både system-til-system-bruk og masseutsendelse av SMS, og være egnet for brukstil-feller som tofaktorautentisering, pålogging til gjestenett, varslinger og annen automatisert kommunikasjon. Leverandøren bes beskrive: · Hvilke SMS-API-er/grensesnitt som tilbys (f.eks. REST/API, toveis SMS, short codes/long numbers) · Støttede bruksområder (enkeltutsendelse, masseut-sendelse og mottak/returmeldinger) · Tilgjengelig statistikk og overvåking, herunder antall sendte og mottatte meldinger, leveringsstatus og his-torikk · Hvordan statistikk og data gjøres tilgjengelig (portal, eksport, API) · Hvordan personvern og informasjonssikkerhet ivaretas (GDPR), herunder bruk av aggregerte data der dette er relevant Beskrivelsen benyttes til å kontrollere om kravet er opp-fylt, men inngår ikke i evalueringen.		
10.8	**Gateway for masseutsendelser av SMS** Leverandøren skal kunne tilby en SMS-gateway for masseutsendelse av SMS, herunder også fra tred-jeparts programvare og oppdragsgivers egne systemer, via et enkelt og dokumentert API. Gateway-løsningen skal være egnet for både inte-grasjoner mellom systemer og massekommunikasjon. Gateway-løsningen skal minst tilby: · API/grensesnitt for utsending av SMS (inkl. støtte for tredjepartssystemer) - Støtte for innkommende SMS (toveis SMS) - Støtte for Webhooks · Enkel håndtering av kostnadsbelastning, herunder fordeling per bruker, gruppe eller kostnadssted · Oversikt og statistikk over sendte meldinger (antall, tidspunkt og status) · Administrasjon via portal og/eller API Leverandøren bes beskrive hvordan gateway-løsnin-gen er bygget opp, hvilke grensesnitt/API-er som tilbys, hvordan kostnadene fordeles og belastes, samt hvordan personvern og informasjonssikkerhet (GDPR) ivaretas. Beskrivelsen benyttes til å kontrollere om kravet er opp-fylt, men inngår ikke i evalueringen.	Må-krav	Fritekst
10.9	**M2M- og IoT-tjenester**	Kvalitet	Kortsvar med fil

	Avtalen bør dekke virksomhetenes behov for M2M- og IoT-kommunikasjon. Leverandøren bør kunne tilby egnede løsninger for ulike typer M2M- og IoT-enheter og beskrive hvordan disse kan administreres, overvåkes og videreutvikles gjennom avtaleperioden. Oppdragsgiver ønsker samtidig å legge til rette for fleksibel bruk av tjenestene. Løsningene bør derfor ikke unødig begrense virksomhetenes valg av teknologi, bruksområder, enhetstyper eller fremtidige behov. Leverandøren bes beskrive: · Tilgjengelige løsninger for M2M- og IoT-kommunikasjon · Administrasjon og forvaltning av SIM-kort og abonnementer · Støtte for ulike enhetstyper og anvendelsesområder · Muligheter for skalering og endringer i avtaleperioden · Eventuelle tekniske eller kommersielle begrensninger knyttet til bruk av tjenestene · Muligheter for taletjenester og SMS-tjenester · Muligheter for begrensning og varsling av databruk		
10.10	**VoWIFI/VoLTE** Leverandøren skal kunne levere Wi-Fi-tale (VoWiFi) og tale over 4G (VoLTE) på alle taleaktiverte mobilabonnement. Tale over 5G (VoNR) skal tilbys når det er kommersielt tilgjengelig.	Må-krav	Ja/Nei
10.11	**Datakontroll utland utenfor EU/EØS og Storbritannia** Leverandøren skal ha en løsning for datakontroll i utlandet som kan stanse datatrafikken ved forhåndsdefinerte beløpsgrenser. Oppdragsgiver skal kunne velge ønsket beløpsgrense per bruker blant de tilgjengelige verdiene som leverandøren tilbyr i sine systemer. Det skal varsles med SMS til brukeren når grensene nås. Oppdragsgivers administrator kunne velge om datatrafikken stanses eller videreføres når beløps- eller datagrensen er nådd. Leverandøren kan aldri kreve en høyere pris på trafikk i utlandet fra oppdragsgiver enn regulert pris i det aktuelle landet. Datakontroll skal være aktivert som standard på alle abonnement, med mindre oppdragsgiver bestiller annet.	Må-krav	Ja/Nei
10.12	**Dedikerte nummer (gjelder både fasttelefoni og mobil)**	Må-krav	Ja/Nei

	Leverandøren skal kunne dedikerte nummer av telefonnummer for virksomheter innen den enkelte kommune, f.eks. sykehjem og skoler, slik at en har en gjenkjennelses og kosmetisk faktor for brukere og innringere. Numrene skal kunne administreres i det tilbudte administrasjonsverktøyet.		
10.13	**Kostnadsdeling** Leverandøren skal ha en løsning som automatisk skiller privat forbruk fra tjenesteforbruk hos den enkelte abonnent. Dette gjelder bruk som oppdragsgiver definerer, og løsningen skal kunne danne grunnlag for lønnstrekk. Dette gjelder alle abonnement som også brukes privat. Leverandørens tjeneste for kostnadsdeling for å skille kostnader ved mobilbruk som arbeidsgiver skal betale og kostnader ved mobilbruk som arbeidstaker skal betale, skal ha følgende funksjonalitet: • Virksomhetene kan fastsette hvilke tjenester og/eller volumer som skal dekkes av arbeidsgiver og arbeidstaker • Rapport for ulike kostnadselementer • E-postrapport til brukere • Rapport for innholdstjenester • Underlag for lønnstrekk og fordelsbeskatning i henhold til lovgivning genereres automatisk, og sendes i Excel- eller CSV-format, eller i et format som kan importeres direkte til bedriftens lønnssystem. • Fil bør i tillegg til telefonnummer og en unik ID per bruker og inneholde: type trekk, beløp, dato og tekst Eventuell pris på tjenesten skal oppgis i prisskjema.	Må-krav	Ja/Nei

Innleveringsinnstillinger:

Elektronisk innlevering:	Påkrevd
Elektronisk signering:	Ikke spesifisert
Tillatte språk:	Norsk

Vedlegg:

- Vedlegg 3a - Prisskjema.xlsx
- Vedlegg 4a - Databehandleravtale.docx
- Vedlegg 4b - Bilag til databehandleravtale.docx
- Vedlegg 2a - SSA-L.docx
- Vedlegg 1 - Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner.docx
- Vedlegg 5 - Deltakere.xlsx

- Vedlegg 3a - Prisskjema.xlsx
- Vedlegg 2b - Bilag til SSA-L.docx