

# Behov og kravspesifikasjon – Rammeavtale IKT utstyr Gjesdal, Time, Sola og Bjerkreim kommune

## Innhold

1	Innledning og formål .....	1
1.1	Leverandørdialog.....	1
2	Standarder hos oppdragsgiver .....	2
2.1	Gjesdal.....	2
2.2	Time.....	2
2.3	Sola .....	2
2.4	Bjerkreim .....	2
3	Krav til utstyr ut fra behovet .....	2
3.1	Generelle krav .....	3
3.2	Minimumskrav til standardmodellene .....	3
4	Miljø.....	3
4.1	Miljøtiltak .....	3
4.2	Returordning for brukt/utgått materiell .....	4
5	Service, levering og oppfølging .....	4
5.1	Kontaktpersoner.....	4
5.2	Bestilling .....	4
5.3	Serviceapparat - support .....	4
5.4	Garantier og behandling av reklamasjoner .....	5
5.5	Levering generelt.....	5
5.6	Levering – garantert levetid på standardmodellene .....	5
5.7	Rådgiving .....	5
5.8	Statusmøter og oppfølging.....	5

# 1 Innledning og formål

Formålet med avtalen er og få dekket oppdragsgivers behov for IKT utstyr etter hvert som det oppstår.

For systematikkens skyld er det foretatt en inndeling i 3 grupper.

1. **PC og skoleenheter** – stasjonære, bærbare, skoleenheter som Chromebook og los lesebrett. Noen av lesebrettene vil også bli kjøpt til administrasjonen i kommunene.
2. **Skjermer** - både til kontorpult og vegg.
3. **Nettverk** – switcher og annet utstyr knyttet til nettverk.

I tillegg vil oppdragsgiver kunne kjøpe noe tilbehør/utstyr på denne avtalen der det er hensiktsmessig, se forbehold. Slikt utstyr kan være minnekortleser, mus og tastatur, kabler, hodesett osv.

Det er et grunnleggende krav at leverandøren skal kunne tilby et bredt spekter av utstyr innenfor de ulike gruppene. Det er ikke anledning til å gi tilbud på bare en av gruppene.

Generelle krav følger pkt 3 nedenfor og er krav som gjelder alle produkt uansett kategori.

Spesielle krav går frem av Vedlegg 2 - fane 1 og er spesifikt for hvert produkt.

Det skal være tillatt med mindre endringer i avtalen underveis i avtaleperioden dersom behovet endrer seg.

Når det gjelder innkjøp av **Chromebook**, vil dette første gang gjøres våren/sommeren 2022. Siden den nye modellen ikke er kjent, er det heller ikke mulig å legge dette inn med spesifisering eller pris i konkurransen. Innkjøp av Chromebook under denne avtalen, skal derfor ha samme prismodell og påslag som gruppe 1 – PC og skoleenheter. Årlig innkjøp av enheten antas å være ca. 1200 stk.

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å innhente tilbud/anskaffe brukt utstyr fra andre leverandører i avtaleperioden.

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å anskaffe utstyr fra andre leverandører grunnet manglende levering, kapasitetsproblemer eller lignende hos valgt leverandører.

**Oppdragsgiver har til hensikt å inngå rammeavtale med 2 leverandører.** Leverandør A vil være hovedleverandør og leverandør B vil bli forespurrt dersom leverandør A ikke kan levere. Ved avrop, vil som hovedregel status i nettbutikken legges til grunn. Ved større avrop vil Leverandør A kontaktes for status først.

## 1.1 Leverandørdialog

I juni ble deler av konkurransegrunnlag fra forrige gang publisert på Doffin/Mercell med mulighet for leverandørene til å svare på spørsmål og å gi innspill. Av 6 som viste interesse for utlysningen, fikk vi inn 4 svar. Disse er gjennomgått og vurdert og har ført til en del forbedringer og endringer. Der hvor stort sett leverandørene har vært enige i sine tilbakemeldinger og hvor dette også sammenfaller med våre behov, har det vært lett å gjøre endringer. Andre innspill har vært noe mer sprikende, og er ikke i samme grad hensyntatt.

## 2 Standarder hos oppdragsgiver

Følgende standarder gjelder for de 4 oppdragsgiverne.

### 2.1 Gjesdal

- Nettverk: HP Aruba i kjerne og kant
- PC: HP og Lenovo har blitt brukt, men er ikke et krav i leveransen i denne avtalen.
- Skoleenheter: Chromebook
- Nettbrett IoS (administrasjon)
- SW distribusjon: Sccm & Intune fra vinteren 2021/2022

### 2.2 Time

- Nettverk: HP kjerne og kant
- PC: HP har blitt brukt, men er ikke et krav i leveransen
- Skoleenheter: IoS
- SW distribusjon: Intune fra vinteren 2021/2022

### 2.3 Sola

- Nettverk: HP kjerne og kant
- PC: Lenovo og HP har blitt brukt, men er ikke et krav i leveransen i denne avtalen.
- Skoleenheter: Chromebook
- Nettbrett - IoS
- SW distribusjon: Sccm, Intune fra høst 2022

### 2.4 Bjerkreim

- Nettverk: HP Aruba switcher og HP server
- PC: HP og Lenovo har blitt brukt, men er ikke et krav i leveransen i denne avtalen.
- Skoleenheter: Chromebook

Det legges opp til bestilling etter hvert som behovene melder seg. Det forutsettes at leverandør har kapasitet til å dekke oppdragsgivers behov på en tilfredsstillende måte.

Flere av kommune vil ha behov for bulk-kjøp av Pc'er i 2022.

## 3 Krav til utstyr ut fra behovet

Det er et grunnleggende krav at leverandøren skal kunne tilby et bredt spekter av utstyr innenfor de ulike gruppene oppgitt i pkt 1.

Det er også et grunnleggende krav at oppsettene som er bygd opp innenfor hver kommune med image og standarder skal kunne fungere sammen for å få en effektiv drift. Utstyret skal innenfor den enkelte kommune, benyttes i samme nettverk og skal fungere sammen med eksisterende utstyr fra tidligere leverandør. Det er den nye leverandøren sitt ansvar at dette fungerer.

Dersom det må gjøres endringer i disse oppsettene for å få det til å passe sammen, skal endringene gjøres kostnadsfritt for oppdragsgiver.

Kommunene er i gang med Intune og Windows Autopilot. I den forbindelse stilles det som et minimumskrav at tilbyderne tilbyr kostnadsfri innrulling av maskiner via Windows Autopilot.

Det kreves funksjonalitet som gjør at oppdragsgiver kan bestemme om maskiner skal innrulleres eller ikke ned på hvert innkjøp.

Alt som er nevnt i kravene, skal være inkludert i de oppgitte prisene.

### 3.1 Generelle krav

Dette er de grunnleggende krav til alt utstyr i denne avtalen med mindre det er spesifikt uttrykt.

1. Alle produkter skal tilfredsstillende gjeldende forskrifter og lover for de aktuelle produktgruppene, herunder å være merket i henhold til norsk lov.
2. Alle produkter som tilbys skal være av tilfredsstillende kvalitet og godt egnet til sitt bruk.
3. Utstyret må kunne tilpasses ansattes arbeidssituasjon med hensyn til ergonomi.
4. Det skal være mulig for en kvalifisert person å demontere datamaskiner på egenhånd.
5. Tilkoblinger skal være lett tilgjengelig og standardiserte så langt som mulig

### 3.2 Minimumskrav til standardmodellene

Standardmodeller går frem av **Vedlegg 2 fane 1**. Her skal leverandør fylle ut i markerte felt, gule. Minimumskravene går frem av hver modell og er å betraktes som absolutte. Det betyr at tilbud under disse kan føre til avvisning, jfr LOA § 20-13.

På grunn av fastsatte standarder innen nettverk så har vi spurt spesifikt etter produktnavn på produkt 3.1 og 3.2 da disse må passe sammen med eksisterende utstyr. Dette er utstyr som de fleste (om ikke alle) kan levere tilbud på og vi mener derfor at hensyn til konkurranse er ivaretatt.

Tilbudte volumprodukter må være tilgjengelige i forhold til produksjon og leveranse som minimum i de første 12 månedene av kontraktperioden.

Dersom et av de tilbudte produktene utgår eller ikke er tilfredsstillende, skal det erstattes av et tilsvarende produkt til samme pris og kvalitet eller bedre de utgåtte. Slike utskiftninger skal godkjennes av oppdragsgiver.

#### *I tillegg gjelder dette:*

1. OEM lisenser skal være inkludert.
2. Endring av maskintype/standardmodeller (Vedlegg 2) i løpet av avtaleperioden aksepteres kun på følgende vilkår:
  - ✓ Alle minstekrav må fortsatt være oppfylt
  - ✓ Kvalitet og ytelse er lik eller bedre enn opprinnelig modell
  - ✓ Endring av pris skal dokumenteres og skal normalt ikke endre seg vesentlig.Oppdragsgiver skal ha varsel om modellendringen og pris før endring trer i kraft.

## 4 Miljø

Tilbyder skal tilby produkter som til enhver tid oppfylle miljøkrav som følger av gjeldende lover og forskrifter. Produktene skal tilfredsstillende gjeldende krav til miljøvennlighet, både ved fremstillingsprosess, emballering, distribusjon, i bruk og ved avfallshåndtering, slik at de reduserer miljøbelastningen.

### 4.1 Miljøtiltak

#### *Merkeordning*

Bærbare PC-er som tilbys som standardprodukter i vedlegg 2, skal oppfylle de underliggende kravene i merkeordningen [TCO Certified generation 8](#), for notebooks med unntak av krav i kapittel 2, kapittel 3, kapittel 4, kapittel 5.2-5-13 og kapittel 6.1.

Dersom et TCO-sertifisert produkt av ulike årsaker ikke er å finne i [TCO Certified's product finder](#), skal sertifikat på at produktet er TCO-sertifisert, oversendes.

### Emballering

Oppdragsgiver er opptatt av at det ikke er mer innpakning enn det som trengs for å frakte, oppbevare og merke produktene forsvarlig. Leverandør skal gjennom kontraktperioden arbeide for å redusere bruk av plast og øke andelen av fornybar og resirkulert materiale.

## 4.2 Returordning for brukt/utgått materiell

Leverandør (eller dennes underleverandør) skal kostnadsfritt tilby en ombruks- og gjenvinningstjeneste som minimum omfatter følgende:

1. Sikker innsamling av elektronisk utstyr i låsbare sikkerhetsskap.
2. Sikker sletting og aidentifisering av elektronisk utstyr som samles inn.
3. Ombruk av elektronisk utstyr:  
Brukt elektronisk utstyr skal forberedes til ombruk, så lenge utstyret er i stand til å det, eller relativt enkelt kan settes i stand til det av leverandøren (eller av dennes underleverandør)
4. Gjenvinning – Elektronisk utstyr som ikke kan settes i stand til ombruk, skal gjenvinnes.
5. Utstyr som skal gjenvinnes skal håndteres av et returselskap godkjent av Miljødirektoratet eller av en annen lovlig mottaker som har tillatelse til håndtering av EE-avfall etter forurensningsloven.
6. Rapportering – Leverandøren skal hvert år som minimum rapportere følgende basert på innsamlet IT-utstyr fra oppdragsgiver:
  - ✓ Andel av innsamlet elektronisk utstyr som har gått til henholdsvis ombruk og gjenvinning.
  - ✓ Teoretisk reduksjon i utslipp av karbondioksid som følge av ombruk og / eller av gjenvinning.

## 5 Service, levering og oppfølging

Leverandøren skal i avtaleperioden forplikte seg til å medvirke til å minimalisere kommunens totale kostnader. Oppdragsgiver ønsker et fleksibelt samarbeid med muligheter til at vi sammen med leverandør finner gode løsninger underveis.

Leverandør forplikter seg gjennom denne avtale til at oppdragsgiver skal være en prioritert kunde. All muntlig/skriftlig dialog skal foregå på norsk.

### 5.1 Kontaktpersoner

Oppdragsgiver forutsetter dedikert person m/stedfortreder til oppdraget. Disse skal være faste i kontraktperioden. Kontaktpersonene skal kunne forstå og gjøre seg forstått på norsk.

Dersom samarbeidet ikke fungerer plikter leverandør/oppleggsgiver i samarbeid å finne erstatning for dedikert personell.

### 5.2 Bestilling

Oppdragsgiver (for tiden ikke Bjerkreim) har innført elektronisk handel for sine enheter via aksesspunkt i EHF format. Kommunens e-handelssystem er et verktøy for å effektivisere og rasjonalisere innkjøpsprosessen og skape lojalitet til inngåtte avtaler.

Leverandør må ha eller inngå avtale om slik handel. Bestilling kan gjennomføres via elektronisk varekatalog eller via ekstern nettbutikk for de produktområder avtalen omfatter.

Mer informasjon på [DFØ sine sider](#).

### 5.3 Serviceapparat - support

Serviceapparatet skal som minimum:

- Leverandør skal ha en bemannet helpdesk/servicesenter for feilmelding av utstyr, besvarelse av spørsmål angående faktura, ordrestatus og reparasjoner. Denne må være tilgjengelig på virkedager mellom 08:00 og 15:00
- Kunne kontaktes på telefon og e-post
- Sende en bekreftelse på e-post som bekrefter at henvendelsen er mottatt og frist for å svare  
Håndtere alle henvendelser og ikke henwise oppdragsgiver til produsent eller andre leverandører.

#### 5.4 Garantier og behandling av reklamasjoner

Garantitid for produktene skal være 3 år med innlevering til leverandør. Med garantitid menes den periode der leverandøren påtar seg, uten tilleggskostnader, å tilbakebetale kjøpesummen eller omlevere, utbedre eller på annen måte å avhjelpe mangler ved varen dersom den ikke svarer til de spesifikasjoner som fremgår av tilbudet. Garantien skal omfatte alle deler og all arbeidsinnsats. Garantireparasjoner skal være vederlagsfrie for oppdragsgiver og inkludere alle kostnader.

Det er viktig at denne garantiordningen tillater at IT-personell/IT-avdelingen i den enkelte kommune kan åpne maskinene for å gjøre enklere operasjoner uten at dette griper inn i garantiordningen. Eksempel på slike operasjoner vil være installasjon av skjermkort, RAM-brikker ol, samt stille en rask forhåndsdiagnose ved feil.

Det skal ikke være returgebyr på standardvarer (enkelt å videreselge). Defekt utstyr hentes av leverandør.

#### 5.5 Levering generelt

Levering defineres fra bestillingsdato til ankomstdato hos oppdragsgiver.

Levering må foregå på en enkel og mest mulig praktisk måte.

Levering skal skje i tidsrommet 09:00 til 15:00.

Leveringstid på bestillinger av standardvarer skal være maksimalt 10 arbeidsdager.

Leverandør kontakter oppdragsgiver dersom det viser seg at avtalt leveringsfrist ikke kan overholdes.

Leverandør må i kontraktperioden levere statistikk på servicegraden knyttet til levering. Med dette menes i hvilken grad leverandør har levert ordre innen avtalt leveringstid.

Dellevering skal ikke forekomme med mindre dette er avtalt spesielt.

Ved leveringsvansker skal oppdragsgiver tilbys alternativt produkt med minimum de samme egenskaper og kvaliteter som avtalefestede produkt uten ekstra kostnader.

#### 5.6 Levering – garantert levetid på standardmodellene

I Vedlegg 2 har oppdragsgiver definert noen standardmodeller. Det er viktig at leverandør har lett tilgang til og har lager over standardmodellene.

Oppdragsgiver er opptatt av at de tilbudte standardmodellene i vedlegget skal ha lengst mulig levetid og leveringstidshorisont.

#### 5.7 Rådgiving

Oppdragsgiver har behov for å få råd og veiledning i de ulike produkter som finnes og for å kunne tilby utstyr som egner seg til den bruken den er tiltenkt.

Leverandøren må derfor ha personer som er faglig oppdaterte på produktsortimentet som kan gi råd om hvilke type utstyr som egner seg best i forhold til konkrete behov hos oppdragsgiver I tillegg skal leverandøren ha kompetanse om og kunne utarbeide løsningsforslag uten kostnader for oppdragsgiver.

#### 5.8 Statusmøter og oppfølging

Vi ønsker å legge opp til gjensidig informasjonsutveksling ved blant annet å gjennomføre minimum et

statusmøte pr halvår. I tillegg til statusmøter kan det avholdes møter med oppdragsgiver etter behov. Ved oppstart må det forventes hyppigere statusmøte.

Oppdragsgiver skal ikke betale for slike møter.

Tema for halvårlige statusmøter skal blant annet være effektiv bruk av maskinene og å minimalisere kostnadene ut fra de behov og krav som er satt i foregående punkter. Sammen skal en komme frem til gode målsettinger og lage tiltak for å nå disse målene.