



Telefoniløsning for Helseforvaltningen
Saksnr 22/00902

SSA-T Bilag 1 Kundens kravspesifikasjon

Innholdsfortegnelse

1.	Innledning	3
1.1	Oppdragsgiver	3
1.2	Avtalens formål	3
1.3	Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang	3
2.	Kravspesifikasjon	5
2.1	Kravtyper	5
2.2	Krav til Telefoniplattform som helhet	6
2.3	Krav til kontaktsenter	12
2.4	Krav til Forenklet kontaktsenter	19
2.5	Krav til Telefonsentral	20
2.6	Krav til sentralbord	22
2.7	Krav for integrasjon for Teams	24
2.8	Krav til Mobilintegrasjon	26
2.9	Avtalens punkt 2.3.2 Samvirke med utstyr og annen programvare	27
2.10	Avtalens punkt 2.3.6 Dokumentasjon	28
2.11	Avtalens punkt 2.3.7 Opplæring	28
2.12	Avtalens punkt 9.2 Informasjonssikkerhet	28
2.13	Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger	28
2.14	Avtalens punkt 10.2.2 Sikkerhet for tilgang til kildekode mv	29

1. Innledning

1.1 Oppdragsgiver

Oppdragsgiver for denne avtalen er Norsk helsenett SF.

Norsk helsenett SF er et statsforetak, eid av Helse- og omsorgsdepartementet. Vår oppgave er å utvikle, forvalte og drifte nasjonale e-helseløsninger og infrastruktur. Vi sørger for sikker og effektiv samhandling mellom aktørene i helse- og omsorgstjenesten. Vi har ansvaret for nasjonale e-helsetjenester som e-resept, helsenorge.no, Kjernejournal og grunndata. Fra 2017 leverer vi også tjenester innen IKT, anskaffelser og arkiv til virksomheter i den sentrale helseforvaltningen.

Kundeporteføljen omfatter 12 virksomheter i den sentrale helseforvaltningen, helseforetakene, de private sykehusene, kommunene, fastlegene, tannleger og en rekke andre helseaktører og tredjepartsleverandører.

Foretaket har hovedkontor i Trondheim, med avdelingskontor i Tromsø, Oslo, Bergen og på Svalbard. Norsk helsenett SF har i dag rundt 850 ansatte. Du kan lese mer om Norsk helsenett SF og tjenestene våre på www.nhn.no

1.2 Avtalens formål

NHN skal etablere en felles konsolidert Telefoniplattform for hele Helseforvaltningen. Telefoniplattformen vil bestå av Kontaktsenter, Telefonsentral, Sentralbord og diverse integrasjoner. Oppdragsgiver ønsker å inngå en langsiktig avtale med en fremtidsrettet Leverandør som har evne til å forstå vår virksomhet og våre behov, samt kompetanse og kapasitet til å bidra til at vi når våre mål.

Løsningen skal etableres i NHN sine datasentre og skal helt eller delvis kunne konsumeres av virksomhetene i Helseforvaltningen (se kap. 1.3.1) utfra de enkelte virksomhetenes behov. Det er derfor behov for en fleksibel avtale som kan skaleres opp og ned basert på konsum av de enkelte tjenestene.

1.3 Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Avtalens omfang inneholder alle elementer til en komplett telefoniplattform:

- Nødvendig maskinvare for den komplette løsningen bortsett fra intelbasert maskinvare
- Nødvendig programvare for den komplette løsningen
- Installasjonsbistand for den komplette løsningen
- Forvaltning og vedlikehold (under SSA-V når løsningen er levert under denne SSA-T)

Avtalen vil ikke omfatte:

- Anskaffelse av Microsoft Teamlisenser
- Trafikkavtale på mobil og fasttelefon
- Mobiltelefoner
- Intel baserte maskinvare til løsningen
- Intelbaserte servere

- VMware lisenser
- Microsoft lisenser
- Nettverkskomponenter

1.3.1 Konsumenter av telefoniplattformen

Virksomhetene som skal kunne konsumere tjenestene er:

- Norsk helsenett SF
- Direktoratet for e-helse
- Helsedirektoratet
- Folkehelseinstituttet
- Statens legemiddelverk
- HELFO
- Norsk pasientskade erstatning
- Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten
- Helsetilsynet
- Direktoratet for strålevern og atomsikkerhet
- Pasient- og brukerombudet
- Bioteknologirådet
- Statens undersøkelseskomisjon for helse- og omsorgstjenesten
- Eldreombudet

Ved utlysningstidspunktet har følgende virksomheter et behov for ny telefoniløsning:

- Folkehelseinstituttet
- Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten

1.3.2 Avtalevilkår

For kjøp, etablering og implementering av løsningen benyttes statens standardavtale for utvikling og tilpasning (SSA-T – denne avtale). Når løsningen er etablert og godkjent benyttes statens standardavtale for vedlikehold (SSA-V) som avtalevilkår for å regulere det videre avtaleforholdet.

1.3.3 Avtalens verdi

Det er stor usikkerhet knyttet til konsum av tjenestene som etableres, og det er derfor stor usikkerhet knyttet til avtalenes verdi.

Avtalens (SSA-T) verdi er, basert på Oppdragsgivers estimater, forventet å være 2 - 5MNOK eks. mva. for kjøp og implementering/etablering.

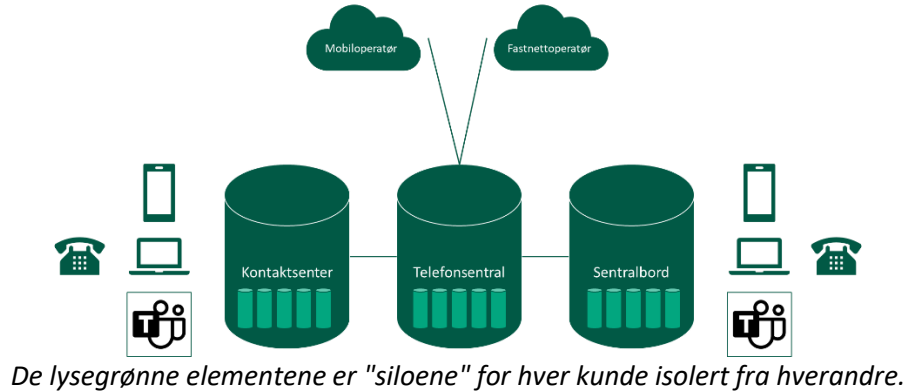
Tilknyttede vedlikeholdsavtale (SSA-V) verdi er, basert på Oppdragsgivers estimater, forventet å være 8-15MNOK eks. mva. for vedlikehold av Telefoniplattformen.

Samlet verdi på avtalene er, basert på Oppdragsgivers estimater, forventet å være 10-20MNOK eks. mva. for kjøp, implementering/etablering og vedlikehold.

Estimatene er gjort etter beste skjønn på utlysningstidspunktet og vil ikke være bindende for oppdragsgiver.

1.3.4 Skissert løsning

Løsningen skal etableres i Norsk helsenett SF sine datasenter og være en "felles" løsning for Helseforvaltningen. Selv om løsningen er felles må løsningen inneha sikkerhetsmekanismer som skiller de forskjellige etatene i helseforvaltningen fra hverandre slik at de ikke får tilgang til hverandres data. Norsk helsenett SF har utarbeidet følgende overordnet design:



Løsningen blir for Norsk helsenett sine kunder en privat skytjeneste hvor hver kunde vil ha sin egen tennent.

2. Kravspesifikasjon

2.1 Kravtyper

Alle kundens krav er oppstilt i dette bilaget. Leverandøren skal, i all hovedsak, besvare kravene i SSA-T bilag 2, med mindre kravet eksplisitt henviser svaret til et annet bilag.

Kravene er oppstilt med følgende kravtyper

Kravtype	Beskrivelse
Obligatorisk	Leverandøren skal kun svare Ja/Nei på disse kravene, og dermed akseptere kravet i sin helhet uten å kommentere. Hvis Leverandøren svarer <i>Nei</i> på et obligatorisk krav, <u>vil</u> dette medføre avvisning. Ved svar <i>Delvis</i> på et obligatorisk krav <u>kan</u> dette medføre avvisning.
Må	Dette er et krav som Leverandøren må løse og i tillegg beskrive hvordan blir løst. For mange <i>Nei/Delvis</i> på Må krav <u>kan</u> være avvisningsgrunn.
Bør	Dette er krav som Leverandøren bør løse og i tillegg beskrive hvordan det blir løst. Her er det rom for å utarbeide tilpassede løsninger.
Opsjon	Dette er krav knyttet til løsninger som kunden kan ha behov for i avtaleperioden. Opsjoner kan utløses i implementeringen (SSA-T) eller i forvaltningsperioden (SSA-V). Leverandøren skal beskrive hvordan de løser kravet.

2.2 Krav til Telefoniplattform som helhet

Generelle krav – Telefoniplattform som helhet		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	Leverandøren skal bekrefte at alle svar leverandøren oppgir er beskrevet utfyllende for å dekke Kundens behov og inkludert i prisene som er oppgitt i bilag 7. Dersom Leverandøren mener det er behov for tillegg for å levere på kravet skal dette beskrives spesifikt for hvert krav og pris for tillegget oppgis i bilag 7.	Obligatorisk
	Telefoniplattformens brukergrensesnitt skal som minimum være på norsk, men bør også støtte engelsk språk. Leverandøren bes beskrive støttede språk i løsningen.	Må
	Telefoniplattformen skal støtte norske karaktersett – både i brukergrensesnitt, integrasjonsgrensesnitt og datalagringen. Leverandøren bes beskrive hvilke karaktersett løsningen støtter.	Må
	Kunden skal eie alle importerte data og data generert ved bruk av Telefoniplattformen, og skal ha fri tilgang til disse fra løsningen. Leverandøren kan ikke bruke Kundens data til annet enn vedlikeholdstjenester under denne avtale og tilknyttede SSA-V avtale.	Obligatorisk
	Leverandøren skal bekrefte at alt personell som blir tilknyttet denne avtale og/eller tilknyttede SSA-V avtale må undertegne Kundens taushetserklæring og sikkerhetsinstruks. Kundens taushetserklæring og sikkerhetsinstruks er vedlagt konkurransebestemmelsene.	Obligatorisk
	Leverandøren skal oppgi alle lisenser Kunden må anskaffe selv i henhold til kapittel 1.3 ut fra følgende estimater: <ul style="list-style-type: none"> • 150 fast- eller softphone apparater • 3000 Teamsbrukere • 3000 Mobilbrukere • 20 sentralbordbrukere • 50 kontaktsenterbrukere - avansert • 20 kontaktsenterbrukere – enkel • 100 analoge punkter Tallene over er ikke bindende for Kunde, kun et eksempel for utregning.	Må

Krav til dokumentasjon – Telefoniplattform som helhet		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	Brukerdokumentasjon skal utarbeides på norsk.	Obligatorisk

Krav til dokumentasjon – Telefoniplattform som helhet		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Telefoniplattformen skal være veldokumentert gjennom hele verdikjeden etter de standarder som forventes i bransjen.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvilken dokumentasjon som leveres med løsningen. Leverandøren skal også levere eksempler på <u>innholdsfortegnelse</u> på standard teknisk dokumentasjon som minimum omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • løsningsspesifikasjon og arkitekturdokumentasjon • systemdokumentasjon av alle systemkomponenter eller moduler • software- dokumentasjon samt dokumentasjon av alle tilpasninger • grensesnittdokumentasjon og dokumentasjon av alle integrasjoner 	Må
	All dokumentasjon skal leveres i elektronisk form. Kunden skal ha rett til å endre dokumentasjonen og distribuere den som Kunden selv ønsker innenfor Kundens organisasjon og til konsumentene av løsningen.	Obligatorisk
	Leverandøren skal levere komplett løsningskisse hvor redundans og nettverkstopologi er synliggjort.	Må

Krav til IKT sikkerhet og personvern – Telefoniplattform som helhet		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Leverandøren skal signere kundens databehandleravtale ved inngåelse av kontrakt.</p> <p>(Mal for kundens databehandleravtale ligger vedlagt konkurransebestemmelsene og vil utarbeides i samråd mellom Leverandør og Kunde etter avtaleinngåelse).</p>	Obligatorisk
	<p>Løsningen må ha funksjonalitet for automatisk sletting av data.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan automatisk sletting av data blir ivaretatt i henhold til gjeldende lover, forskrifter og retningslinjer (GDPR).</p>	Må
	<p>Leverandøren bør kunne rådgi Kunden i spørsmål vedrørende GDPR.</p> <p>Leverandøren bes beskrive sin erfaring med rådgiving innenfor GDPR.</p>	Bør
	<p>Leverandøren skal gjennom planlagte og systematiske tiltak sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet ved behandling av personopplysninger, jf. personopplysningslovens § 13.</p> <p>Personopplysninger skal behandles i henhold til GDPR. Leverandøren skal ha et veldokument informasjonssystem og dokumentasjon på sikkerhetstiltak. Dokumentasjonen skal på forespørsel være tilgjengelig for Kunden og dennes revisorer, samt for Datatilsynet og Personvernemnda.</p>	Obligatorisk

Krav til IKT sikkerhet og personvern – Telefoniplattform som helhet		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	Leverandøren skal bekrefte at denne ikke vil overlate personopplysninger til andre for lagring, bearbeidelse eller sletting uten dette er skriftlig avtalt med Kunden på forhånd.	Obligatorisk
	Telefoniplattformen må ha en solid sikkerhetsarkitektur. Leverandøren bes beskrive løsningsens sikkerhetsarkitektur.	Må
	Telefoniplattformen og alle grensesnitt/integrasjoner skal være utformet etter beste praksis ift. IKT sikkerhet. Med IKT sikkerhet menes i denne sammenheng bla.: <ul style="list-style-type: none"> • entydig identifisering av brukere – autentifisering • tilgangsstyring til data og funksjoner – både person-, rolle- og stillingsbasert autorisering • beskyttelse mot uautorisert tilgang og rapportering ved avvik • beskyttelse mot uautorisert manipulasjon av informasjon • sikring av dataintegritet og korrekthet av informasjon og meldinger • logging og rapportering av manipulasjon • kryptering av sensitiv informasjon Leverandøren bes beskrive hvordan kravet tilfredstilles.	Må
	Telefoniplattformen skal ha mulighet for fjernaksess for Leverandør. Ved bruk av fjernaksess til Telefoniplattformen skal nødvendige sikkerhetstiltak besørgeres. Leverandøren bes beskrive hvilke sikkerhetstiltak leverandøren har knyttet til fjernaksess, samt beskrive hvilke aktiviteter som logges.	Må
	Telefoniplattformen skal inneha sikkerhetsmekanismer som skiller de forskjellige etatene i helseforvaltningen fra hverandre slik at de ikke får tilgang til hverandres data. Leverandøren bes beskrive hvilke sikkerhetsmekanismer som blir tatt i bruk for å skille de forskjellige etatene fra hverandre i en felles løsning.	Må

Krav til Teknisk løsning – Telefoniplattform som helhet		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	Leverandøren skal kunne bistå Kunden med bestilling av nødvendig kapasitet hos teleoperatører. Leverandøren bes beskrive hvordan denne yter slik bistand.	Må
	Telefoniplattformen må inneholde støtte for lukket nett for telefoni basert på VLAN teknologi. Leverandøren bes beskrive hvordan kravet tilfredstilles.	Må

Krav til Teknisk løsning – Telefoniplattform som helhet		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Telefoniplattformen skal være basert på en modulær, moderne og integrasjonsvennlig arkitektur og bør være basert på tjenesteorienterte prinsipper (SOA) og/eller være komponentbasert.</p> <p>Leverandøren bes beskrive løsningens oppbygning og levere en detaljert skisse for tilbudte Telefoniløsningen med integrasjonspunkter.</p>	Må
	<p>Telefoniløsningen bør støtte korrekt nødnummerhåndtering.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan kravet tilfredsstilles.</p>	Bør
	<p>Leverandøren skal oppgi systemkrav til maskin- og programvare for Telefoniplattformen, både for installasjon, drift og daglig bruk av løsningen.</p>	Må
	<p>Telefoniplattformen skal være redundant og skal etableres i to datahaller (geo-redundans).</p> <p>Leverandøren bes beskrive teknisk løsningen for dette, samt oppgi hvilke krav Leverandør stiller til Kunden for etablering av løsningen i Kundens datasenter.</p>	Må
	<p>Telefoniplattformen bør kunne kjøres på virtuell server, som VMWare eller tilsvarende teknologi.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvilke(n) virtuell(e) teknologi(er) løsningen støtter.</p>	Bør
	<p>Telefoniplattformen skal støtte sikkerhetskopiering.</p> <p>Leverandøren bes beskrive rutiner, prosesser og teknisk løsning for sikkerhetskopiering og gjenoppretting.</p>	Må
	<p>Telefoniplattformen må inneha funksjonalitet som håndterer en eventuell krisesituasjon ved bortfall av Kontaktsenter.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Må
	<p>Telefoniplattformen skal støtte konfigurering av automatiske slettejobber, slik at ulike data kan slettes til ulik tid.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvilke data dette er mulig for og hvordan dette gjøres.</p>	Bør
	<p>Telefoniplattformen skal være skalerbar med hensyn til helseforvaltningens behov for ulike tjenester.</p> <p>Leverandøren bes om å beskrive hvordan skalerbarhet sikres, samt rutiner for å opp-/nedskalering av tjenestene.</p>	Må
	<p>Telefoniplattformen skal inneha funksjonalitet for å kunne gi talemeldinger i det offentlige nettet når det er stor pågang, og kunden skal kunne endre slike talemeldinger.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet for talemeldinger.</p>	Må

Krav til Teknisk løsning – Telefoniplattform som helhet		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Telefoniplattformen skal inneha funksjonalitet for spørreanrop før anropet settes over fra både telefonsentral og kontaktsenter.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet for spørreanrop.</p>	Må
	<p>Telefoniplattformen skal inneha funksjonalitet for å endre visningsnummer før utgående samtaler.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet for endring visningsnummer og hvordan man kan endre visningsnummer manuelt og/eller automatisk.</p>	Må
	<p>Telefoniplattformen skal støtte originalt a-nummer ved ekstern viderekobling.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Må
	<p>Telefoniplattformen bør støtte visning av begge telefonnummer der anropet er viderekoblet til løsningen.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Bør
	<p>Telefoniplattformen skal ha et enkelt bruker-grensesnitt for administrasjon av løsningen.</p> <p>Leverandøren bes beskrive, illustrere og forklare hvordan brukergrensesnitt for administrasjon av løsningen.</p>	Må
	<p>Konsumenter som skal migreres til Telefoniplattformen skal håndteres på en god måte.</p> <p>Leverandøren bes skissere en migreringsplan for den komplette Telefoniplattformen.</p>	Må
	<p>Telefoniplattformen skal støtte kontorplassering på ulike lokasjoner og hjemmekontor.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Må
	<p>Telefoniplattformen må inneha redundans med flere adskilte nummerserier og adskilte tilknytninger/operatører.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Må
	<p>Telefoniplattformen må inneha funksjonalitet som gjør det mulig for Kunden å styre innkommende og utgående telefoni trafikk ved eventuelle feil hos operatør.</p> <p>Leverandøren bes om å beskrive funksjonalitet for dette.</p>	Må
	<p>Telefoniplattformen må støtte analoge linjer/grensesnitt med DID telefonnummer for mottak/sending av telefaks, heistelefon, modem for overvåkning av detektorer osv.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette støttes.</p>	Må

Krav til overvåkning – Telefoniplattform som helhet		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Telefoniplattformen som helhet må kunne overvåkes av Kunden da Leverandøren vil ikke få tilgang til overvåkning.</p> <p>Leverandøren bes beskrive muligheter for overvåkning av den totale løsningen.</p>	Må
	<p>Telefoniplattformen skal som minimum logge brukeraktivitet, systemhendelser. Endringer skal være sporbare.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvilke logger løsningen har, hvor lang historikken er, hvordan loggene gjøres tilgjengelig for Kunden.</p>	Må
	<p>Telefoniplattformen skal inneha funksjonalitet for å etablere nivåer knyttet til terskelverdier for alarmer og reaksjonsmønster.</p> <p>Leverandøren bes beskrive prosessen for dette.</p>	Må

Krav til etableringsprosjektet – Telefoniplattform som helhet		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Leverandøren skal ha hovedansvar for alle leveranser i etableringsprosjektet. Evt. underleverandører til gjennomføring av etableringsprosjektet skal godkjennes av Kunden.</p> <p>Leverandøren bes fylle ut SSA-T Bilag 4 etter de instruksjoner som er gitt i bilaget. Bilag 4 vil danne grunnlag for detaljplanlegging av etableringsprosjektet i planleggingsfasen.</p>	Må

Krav til test av løsning – Telefoniplattform som helhet		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Leverandøren skal angi sitt standard testregime og anbefalte prosesser for testing.</p> <p>Leverandøren bes fylle ut SSA-T Bilag 5 etter de instruksjoner som er angitt i bilaget.</p>	Må

Generelle krav til administrative bestemmelser – Telefoniplattform som helhet		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	Leverandøren bes fylle ut SSA-T bilag 6 etter de instruksjoner som er angitt i bilaget, herunder opplæring.	

Krav pris og prisbestemmelser – Telefoniplattform som helhet		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	Leverandøren bes fylle ut SSA-T Bilag 7 etter de instruksjoner som er gitt i bilaget.	Må

Opsjoner – Telefoniplattform som helhet		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Telefoniplattformen bør støtte pakketering av programvare for installasjon på klienter.</p> <p>Leverandøren bes beskrive om dette støttes, samt funksjonalitet.</p>	Opsjon
	<p>Telefoniplattformen bør ha mulighet for ekstern oppkobling for brukerne.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet og hvordan slik ekstern oppkobling sikres.</p>	Opsjon
	<p>Telefoniplattformen bør støtte integrasjon med mobiltelefoni slik at tilstedeværelsesinformasjon er tilgjengelig for brukere og kontaktsenter.</p> <p>Leverandøren bes beskrive løsningsforslag for en slik integrasjon.</p>	Opsjon

2.3 Krav til kontaktsenter

Generelle krav - Kontaktsenter		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Kontaktsenterløsningen skal inneha funksjonalitet som gjør det enkelt å utføre ressursstyring, styring utfra kompetanse / skill og vekting av køer.</p> <p>Leverandøren bes beskrive prioriteringsmekanismer for kø og mellom køer.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen bør inneha funksjonalitet som gir mulighet for å begrense/hindre en Operatør i å melde seg ut av en kø, spesielt hvis Operatøren er den siste påloggede. Aktivering av endringer må oppleves som umiddelbart.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Bør
	<p>Kontaktsenterløsningen skal inneha funksjonalitet som gjør det mulig for Konsumenter av løsningen å administrere personlige innstillinger og valg for operatørene ved bruk av mobil enhet, PC eller web. Det skal kunne administreres felles og for enkeltstående Operatører.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen skal være fleksibelt i forhold til valg av type enhet som kan brukes til å betjene samtaler. IP telefon, fast eller softphone bør være primær løsning, mobiltelefon sekundær løsning ved bortfall av telefonsentral eller hjemmekontor.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.</p>	Må

Generelle krav - Kontaktsenter		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Kontaktsenterløsningen bør inneha funksjonalitet som gjør det mulig å benytte Teams som taleklient for operatørene.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet og teknisk løsning.</p>	Bør
	<p>Kontaktsenterløsningen skal ha støtte for klikk for å ringe (Click to Call) funksjonalitet.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen skal ha funksjonalitet som gjør det mulig å se operatørstatus, samt logge seg inn/ut av kø-systemet fra den enheten operatøren er tilknyttet f.eks. ved at man har et valg for inn/utlogging i applikasjonen.</p> <p>Leverandøren bes beskrive operatørens grensesnitt og hvordan dette løses. Inkluder gjerne skjermbilder i beskrivelsen for visualisering.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen bør inneha funksjonalitet som gjør at Operatøren kan logge seg på en kø eller en forhåndsdefinert gruppe av køer (profiler) i én påloggingsoperasjon.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Bør
	<p>Kontaktsenterløsningen skal inneha funksjonalitet som gjør det mulig å tilby tjenestemelding til innringer (tekst til tale) som for eksempel ved driftsforstyrrelser og planlagt arbeid på strømmettet etc. Innhold i meldingene skal enkelt kunne endres gjennom å justere tekst og/eller ved at innhold hentes direkte fra en innholdsdatabase.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette løses og administreres.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen skal ha et enkelt grensesnitt for administrasjon av brukere, køer, meldinger, prioritet mellom køer etc.</p> <p>Tilbyder bes beskrive løsningen, gjerne også med skjermbilder i beskrivelsen.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen skal ha et enkelt grensesnitt for å definere åpningstider.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen bør ha en kalenderfunksjon slik at det enkelt kan legges inn dager med avvikende/bevegelige åpningstid (helligdager etc.).</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Bør
	<p>Kontaktsenterløsningen bør inneha funksjonalitet som gjør det mulig å stenge enkelte kanaler etter behov på en enkel måte.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Må

Generelle krav - Kontaktsenter		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Kontaktsenterløsningen skal ha sanntids rapportering på kø- og individnivå som presenteres sømløst og skalerbart på ulike flater som; store skjermer på Kundeservice (Wallboard), på operatørens desktop, web, tablet og mobil. Tilpasning/ending av innhold og layout må være enkelt og fleksibelt for en administrator.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette løses og hvilken teknologi som benyttes. Vis også gjerne skjermbilder med eksempler i beskrivelsen.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen skal ha en fleksibel rapport- og statistikkmodul inkludert et sett med ferdige rapporter som kan vise historiske data som minimum på individ-, gruppe-, kanal- og kø-nivå. I tillegg må det være enkelt for Kunden å selv utforme nye rapporter ved behov.</p> <p>Leverandøren bes beskrive løsning med ferdige rapporter og beskrive grensesnitt for utforming av egendefinerte rapporter. Legg også med beskrivelse av hva de ferdige rapportene inneholder, gjerne illustrert med skjermbilder.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen skal inneholde funksjonalitet som gjør det mulig for Operatør å kunne plukke et vilkårlig ventende anrop.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan kravet imøtekommes.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen skal inneholde funksjonalitet som gjør det mulig for Operatør å se aktive samtaler for alle operatører i egen liste/vindu.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen skal inneholde funksjonalitet som gjør det mulig for Operatør til å ha tilgang til database med telefonnummer og annen relevant info, og kunne endre/legge til info ved behov.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen skal inneholde funksjonalitet som gjør det mulig for Operatør å parkere en samtale, som kan hentes opp av samme eller annen operatør.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen skal inneholde funksjonalitet som gjør det mulig for Operatør å enkelt kunne sette over samtaler, eller sette opp konferanser.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan kravet imøtekommes.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen skal inneholde funksjonalitet som gjør det mulig for Operatør å sette status til pause</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Må

Generelle krav - Kontaktsenter		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Kontaktsenterløsningen skal ha støtte for single sign-on og rolle-basert tilgang, med minimum støtte for AD, LDAP.</p> <p>Leverandøren bes beskrive, illustrere og forklare hvordan kravet imøtekommes.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen bør inneholde funksjonalitet som gjør det mulig for Operatøren å logge på fra eksterne lokasjoner.</p> <p>Leverandøren bes beskrive løsning for dette.</p>	Bør
	<p>Kontaktsenterløsningen bør inneholde funksjonalitet som gjør det mulig for Operatøren å benytte PC/arbeidsstasjon, telefon, kontaktsenterapplikasjon og andre enheter som verktøy for å logge seg på/av, og sette seg til/av pause.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet og hvilke enheter som støttes.</p>	Bør
	<p>Kontaktsenterløsningen skal inneholde funksjonalitet som gjør det mulig for Operatøren å ha en mobil klient mot kontaktsenteret for fjernarbeid.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen skal kunne presentere informasjon om innringer for Operatør før under og etter anropet blir besvart. Info kan være:</p> <ul style="list-style-type: none"> • innringers navn • innringers nummer • A-nummer • B-nummer • kønavn • tid i kø • om anropet har vært satt over og fra hvem • samtale ID • lydfil ID <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette løses og hvilken informasjon som finnes tilgjengelig utover eksemplene over.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen skal inneholde funksjonalitet som gjør det mulig for Operatøren å ha tilgjengelig online køoversikt (oppdatert minimum hvert 5 sek), der det minimum presenteres antall som står i de køene Operatøren er logget inn i, hvor lenge innringer har stått i kø, besvarte, ubesvarte, SLA, hva gjennomsnittlig kø-tid er, samt antall Operatører og hvilke Operatører som besvarer aktuelle køer.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette løses og hvilken informasjon som finnes tilgjengelig utover eksemplene over.</p>	Må

Generelle krav - Kontaktsenter		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Kontaktsenterløsningen skal gi mulighet til medlytt fra samme lokasjon eller annen lokasjon, mulighet for å «hviske» til Operatøren uten at kunden hører det etc. Det bør være mulig å definere om Operatøren skal bli informert om at medlytt aktiveres.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet for medlytt.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen skal inneholde funksjonalitet som gjør det mulig å sette over telefonsamtaler til enkeltpersoner eller kø, internt og eksternt.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvilke forskjellige typer "sett over" som støttes og om det er noen begrensninger.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen skal kunne håndtere direkteanrop til en Operatør som er innmeldt i en eller flere køer, samt anrop som ikke blir besvart av Operatør.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet samt eventuelle utfordringer knyttet til dette.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen skal støtte oppslag på innkommende A-nummer hos 3. part (typisk 1881 etc.).</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet og redegjøre for eventuelle kostnader knyttet til bruk av denne type 3. parter.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen skal logge telefonhenvendelser hvor kunden legger på før samtalen blir betjent av en Operatør (tapt anrop).</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan kravet tilfredstilles.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen skal inneha funksjonalitet for fleksibel eksport av rådata som enkelt vises i Excel eller eksporteres til datavarehus.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette gjøres og hvilke eksportformater som støttes.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen bør inneha funksjonalitet som gir mulighet for at Konsumenter av løsningen selv kan hente ut data fra database.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette kan gjøres.</p>	Bør
	<p>Kontaktsenterløsningen må kunne settes opp til automatisk til å generere standard rapporter ved gitte tidspunkt.</p> <p>Leverandøren bes beskrive løsning og komme med eksempler på hvor disse rapportene kan tilgjengeliggjøres.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen bør kunne støtte ulike løsninger basert på både fast/IP-telefoni og mobiltelefoni.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvilke muligheter og begrensninger som gjelder i forhold til bruk av slike løsninger.</p>	Bør

Generelle krav - Kontaktsenter		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Kontaktsenterløsningen skal være lett å integrere mot og skal støtte definerte grensesnitt basert på åpne og standardiserte protokoller eller teknologier. Fortrinnsvis skal grensesnitt realiseres basert på ikke proprietære protokoller og teknologier som XML, GIS Bas, SOAP Web Services, REST Webservices, JMS, eller andre åpne grensesnittprotokoller.</p> <p>Leverandøren bes beskrive muligheter for system- og dataintegrasjon</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen bør inneholde hjelpefunksjonalitet og kontekstsensitiv hjelp. Løsningen skal gi brukeren veiledning i form av hjelpetekster og hjelpefunksjonalitet.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette virker.</p>	Bør
	<p>Kontaktsenterløsningen skal ha et enkelt brukergrensesnitt for å kunne endre innhold i kø-meldinger. Dette må kunne gjøres øyeblikkelig når situasjonen tilsier det. Kø-meldinger kan f.eks. være velkomstmelding, meny, kø-spesifikke meldinger, hendelsesstyrte meldinger, nødmeldinger og mulighet for annen informasjon.</p> <p>Leverandøren bes beskrive løsningen og hvordan dette administreres, gjerne i kombinasjon med skjermbilder for visualisering av løsning.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen skal støtte tilbake ringing "Call Back"</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen skal støtte arkivfunksjon med både usikker sone og sikker sone. Det skal være begrenset tilgang til sikker sone.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet og hvordan den tekniske løsningen vil fungere.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen skal kunne sende DTMF ut fra sentralbordklienten etter etablert samtale.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette gjøres.</p>	Må

Opsjoner - Kontaktsenter		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Kontaktsenterløsningen bør støtte ventemusikk og/eller definert talemelding ved kø og når innringer settes på vent.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet og hvordan dette løses og administreres. Leverandøren bes også oppgi eventuelle TONO avgifter knyttet til dette.</p>	Opsjon

Opsjoner - Kontaktsenter		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Kontaktsenterløsningen bør kunne integreres mot flere av Konsumentenes Exchange-domener for henting av kalender- og kontaktinformasjon knyttet til de ansatte. Kalenderinformasjon fra Exchange bør kunne lastes automatisk inn i løsningen og være søkbar. Det bør være mulig å hente informasjon fra flere Exchange-domener inn i løsningen. Konsumentene har eller vil bli etablert i MS Office 365 skyløsning.</p> <p>Leverandøren bes beskrive integrasjon og hvordan dette kan løses.</p>	Opsjon
	<p>Kontaktsenterløsningen bør støtte håndtering av innkommende chat-henvendelser og prioritere ift. Operatørens kompetanse, innsenders prioritet, årsak til henvendelse etc. Chat bør også kunne videresendes/overføres til kollega.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette kan implementeres på Kunden WEB side, via mobile enheter (app.), evt. andre plattformer. Leverandøren bes beskrive også hvordan dette vil fungere for kundene og brukere av løsningen.</p>	Opsjon
	<p>Kontaktsenterløsningen bør ha mulighet for å integrere seg mot de mest kjente sosiale mediene.</p> <p>Leverandøren bes beskrive integrasjon.</p>	Opsjon
	<p>Kontaktsenterløsningen bør støtte mottak av MMS bilder.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette støttes.</p>	Opsjon
	<p>Kontaktsenterløsningen bør kunne integreres mot nødnett.</p> <p>Leverandøren bes beskrive integrasjon mot nødnett og hvilke funksjoner som vil være tilgjengelig.</p>	Opsjon
	<p>Kontaktsenterløsningen bør inneha funksjonalitet for opptak av samtalen i henhold til GDPR. Ved fravalgt opptak så bør løsningen støtte start av opptak mens samtalen pågår ved ukurante samtaler.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Opsjon
	<p>Kontaktsenterløsningen bør inneha funksjonalitet som gir Innringere i kø opplysning om hvilket nummer de er i køen og/eller estimert ventetid.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Opsjon
	<p>Kontaktsenterløsningen bør inneha funksjonalitet for ulike varianter av dialer-funksjonalitet slik at man får effektiv håndtering av utgående telefonsamtaler.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvilke dialer-funksjonalitet som støttes.</p>	Opsjon

Opsjoner - Kontaktsenter		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Kontaktsenterløsningen bør støtte utsendelse av SMS direkte til inntastet telefonnummer i brukergrensesnittet med følgende funksjonalitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • utsendelse av SMS direkte til definert gruppe av telefonnummer i brukergrensesnittet. • enkel opprettelse/utsendelse av gruppe-SMS basert på valgte kriterier i løsningen (for eksempel angitt kundenummer serie, alle som har ringt til Servicesenter i egendefinert periode etc.) • loggføring av tidspunkt, telefonnummer og innhold for alle SMS-utsendelser • enkel import av telefonnummer fra fil (csv, Excel, e.l.) eller direkte fra database for masseutsendelse av SMS. <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Opsjon

2.4 Krav til Forenklet kontaktsenter

Forenklet kontaktsenter kan styres fra mobilen, vi har ingen spesielle krav til sikkerhet eller redundans og kan være skytjeneste.

Generelle krav - Kontaktsenter		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Den forenklete kontaktsenterløsningen skal ha mulighet til å styre åpningstid.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan kravet tilfredstilles.</p>	Må
	<p>Den forenklete kontaktsenterløsningen skal støtte velkomstmelding.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan kravet tilfredstilles.</p>	Må
	<p>Den forenklete kontaktsenterløsningen skal ha funksjonalitet for at innringer tilbakemelding ved lang kø (IVR).</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Må
	<p>Den forenklete kontaktsenterløsningen skal ha mulighet for å ta ut statistikk på trafikk for administratorer.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan kravet tilfredstilles.</p>	Må
	<p>Den forenklete kontaktsenterløsningen skal ha funksjonalitet som lar Operatører velge hvilket telefonnummer som skal benyttes til å besvare tjenesten (når de logger inn - ikke Operatør avhengig)</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Må
	<p>Den forenklete kontaktsenterløsningen bør ha funksjonalitet som gjør det mulig å logge inn via WEB-side eller å ringe inn for å logge på fra mobiltelefon.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Bør

2.5 Krav til Telefonsentral

Generelle krav - Telefonsentral		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Telefonsentralløsningen bør ha en intern telefonkatalog med informasjon om Konsumentens brukere (navn, telefonnummer, mobilnummer, kontor, lokasjon etc.). Data om Konsumentens ansatte skal primært hentes ved synkronisering mot Active Directory.</p> <p>Tilbyder bes beskrive et løsningsforslag på integrasjon mot Active Directory i sin besvarelse.</p>	Bør
	<p>Telefonsentralløsningen skal støtte ringegrupper. Disse gruppene skal settes opp mot mobilabonnemeter, fasttelefon og Teams.</p> <p>Leverandøren bes beskrive den funksjonelle og tekniske løsningen for ringegrupper.</p>	Må
	<p>Telefonsentralløsningen skal støtte sperretabeller på telefonsentralen.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Må
	Telefonsentralløsningen skal ha støtte for softphone.	Obligatorisk
	Det skal leveres telefonapparater (SIP) med egne telefonnummer og DID innvalg.	Må
	<p>Leverandøren skal tilby 3 forskjellige fastapparater:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enkelt apparat • Standard apparat • Avansert apparat <p>Leverandøren bes beskrive hvilke funksjoner hvert enkelt apparat har.</p>	Må
	<p>Telefonsentralløsningen skal ha støtte for å knytte seg opp mot analoge punkter.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan den tekniske løsningen blir satt opp.</p>	Må
	<p>Leverandøren bør kunne rådgi Kunden om hvor det er formålstjenlig at det bestilles dedikerte analoge linjer.</p> <p>Leverandøren bes beskrive eksempler på slik rådgivning gitt tidligere.</p>	
	<p>Telefonsentralløsningen skal støtte viderekobling internt og eksternt.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Må
	<p>Telefonsentralløsningen bør støtte konferansefunksjonalitet.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Bør
	<p>Telefonsentralløsningen skal ha støtte for dect telefoner.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonelt og teknisk design.</p>	Må

Generelle krav - Telefonsentral		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	Telefonsentralløsningen skal være fullintegret mot sentralbord. Leverandøren bes beskrive integrasjon mot sentralbord.	Må
	Telefonsentralløsningen skal være fullintegret mot kontaktsenter. Leverandøren bes beskrive integrasjon mot kontaktsenter.	Må
	Telefonsentralløsningen bør ha støtte for bylinje for Teams brukere. Leverandøren bes beskrive den tekniske løsningen.	Bør

Tekniske krav til Telefonsentral		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	Telefonsentralløsningen skal benytte IPT som primær talebærer med redundans. Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.	Må
	Telefonsentralløsningen skal håndtere analoge punkter. Tilbyder beskriver den tekniske løsningen.	Må
	Telefonsentralløsningen bør støtte de vanligste teleoperatører og telefonabonnement. Leverandøren bes beskrive om det er spesielle krav eller knytninger til spesifikke teleoperatører eller telefonabonnement.	Må
	Telefonsentralløsningen bør ha API/grensesnitt for å kunne hente ut rådata trafikk. Leverandøren bes beskrive hvordan dette løses praktisk, og beskrive den tekniske løsningen.	Bør

Krav til overvåkning - Telefonsentral		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	Telefonsentralløsningen bør ha funksjonalitet for overvåkningen for å identifisere feil i det offentlige nettet. Leverandøren bes beskrive den tekniske løsningen.	Bør

Opsjoner - Telefonsentral		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	Telefonsentralløsningen bør ha støtte for talepostkasse. Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.	Opsjon
	Telefonsentralløsningen bør kunne integreres mot Nødnett. Leverandøren bes beskrive hvordan en integrasjon kan gjøres og hvilke funksjoner som vil være tilgjengelig.	Opsjon

2.6 Krav til sentralbord

Generelle krav - Sentralbord		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	Sentralbordløsningen bør kunne sende A-Nummer til endelig mottaker. Leverandøren bes beskrive hvordan dette løses.	Bør
	Sentralbordløsningen skal kunne skille mellom nytt anrop og omstyrt anrop. Leverandøren bes beskrive hvordan dette løses.	Bør
	Sentralbordløsningen skal kunne gjøre oppslag mot status på mottaker. Dette er kalenderoppføring presence på mobil, Teams og fasttelefon. Leverandøren bes beskrive funksjonalitet og hvilke produkter hos mobiloperatøren som må bestilles for å støtte dette.	Må
	Sentralbordløsningen skal ha støtte for softphone for ekspedientene. Leverandøren bes beskrive hvordan dette løses.	Må
	Sentralbordløsningen skal ha besøkssystem enten som en integrert del i sentralbordløsningen eller som et tredjepartssystem som kan integreres mot sentralbordet. Leverandøren bes beskrive løsning.	Må
	Sentralbordløsningen skal ha mulighet til å omgå status på mottakers enhet (tvinge gjennom samtale). Leverandøren bes beskrive funksjonalitet og hvilke plattformer dette er mulig på.	Må
	Sentralbordløsningen skal ha mulighet til medlytt i pågående samtale. Leverandøren bes beskrive funksjonalitet og hvilke plattformer dette er mulig på.	Må
	Sentralbordløsningen skal ha støtte til parkering av samtaler. Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.	Må
	Sentralbordløsningen bør ha støtte for stille varsling gjennom masseutsendelse av informasjon til alle brukerne eller grupperinger av personell ved uønsket hendelse. Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.	Bør
	Sentralbordløsningen skal kunne hente informasjon fra Microsoft Active Directory i Azure, lokal AD og Opus. Leverandøren bes beskrive hvordan dette løses.	Må

Generelle krav - Sentralbord		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Sentralbordløsningen skal ha telefonkatalogfunksjonalitet som muliggjør oppslag på navn, stilling og telefonnummer med mer for alle ansatte. Det skal også være mulig å søke på nøkkelord, og ekspedienten skal kunne legge til informasjon ved behov.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette støttes.</p>	Må
	<p>Telefonsentralløsningen bør ha muligheter for import av eksterne brukere inn i telefonkatalogen nevnt i kravet over.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvilke formater som kan benyttes.</p>	Bør
	<p>Sentralbordløsningen skal ha støtte for flere innvalgsnummer.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette løses.</p>	Må
	<p>Sentralbordløsningen må inneholde funksjonalitet som gjør det mulig å tilpasse ekspedientens arbeidsflate etter Konsumentens behov.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette løses og eventuelle begrensninger knyttet til dette.</p>	Må
	<p>Sentralbordløsningen skal ha støtte for at en ekspedient kan håndtere flere køer.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette støttes samt beskrive om det er begrenset antall køer i løsningen.</p>	Må
	<p>Sentralbordløsningen bør støtte tilbake henting av samtaler som har blitt satt over.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette løses.</p>	Bør
	<p>Sentralbordløsningen skal støtte historikk på egne samtaler.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette løses.</p>	Må
	<p>Sentralbordløsningen skal inneholde standard rapporter samt en rapporteringsmodul der det kan utvikles egne rapporter.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvilke rapporter som er standard i løsningen og beskrive mulighetsrommet for å utvikle egne rapporter.</p>	Må
	<p>Sentralbordløsningen skal kunne sende DTMF ut fra sentralbordklienten etter etablert samtale.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette løses.</p>	Må
	<p>Sentralbordløsningen bør inneholde historikk på innringer og ringemønstre når ekspedienten tar imot samtalen.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette løses.</p>	Bør

Opsjoner - Sentralbord		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Sentralbordløsningen bør inneha funksjonalitet for opptak av samtalen i henhold til GDPR. Ved fravalgt opptak så bør løsningen støtte start av opptak mens samtalen pågår ved ukurante samtaler.</p> <p>Leverandøren bes beskrive funksjonalitet.</p>	Opsjon
	<p>Sentralbordløsningen bør ha støtte for oppslag mot eksterne telefonkataloger.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvilke løsninger som er best i henhold til kvalitet og pris.</p>	Opsjon

2.7 Krav for integrasjon for Teams

Generelle krav - Integrasjon Teams		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Mobilabbonnementer skal kunne integreres med Microsoft Teams. Det forutsettes at priser for bruk/trafikk er inkludert i Kundens mobilabbonnement.</p> <p>Leverandøren bes beskrive løsning.</p>	Må
	<p>Leverandøren skal tilby løsning for Single Number Reach slik at Kunden kan benytte mobilnummer som visningsnummer ved bruk av softphone som for eksempel Teams eller Skype for Business.</p> <p>Leverandøren bes beskrive løsning.</p>	Må
	<p>Kontaktsenterløsningen skal kunne benytte Teams som lyddel med støtte for busy on busy.</p> <p>Leverandøren bes beskrive busy on busy med tanke på å benytte Teams som lyddel i kontaktsenterløsningen.</p>	Må
	<p>Sentralbordløsningen skal kunne benytte Teams som lyddel med støtte for busy on busy.</p> <p>Leverandøren bes beskrive busy on busy med tanke på å benytte Teams som lyddel i sentralbordløsningen.</p>	Bør
	<p>Leverandør skal tilby en Teamsløsning for ringesløyfer og gruppeoppkall. Løsningen skal kunne dekke de mindre behovene hvor et fullverdig kontaktsenter ikke er nødvendig. Følgende minimumskrav er satt til løsningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viderekoble samtaler hvis ingen er pålogget (fast forvalg) • Skal være en backupløsning ved utfall fra kontaktsenter • Skal være operatøruavhengig <p>Leverandøren bes beskrive en slik type løsning og funksjonalitet i løsningen utover minimum ovenfor.</p>	Må

Generelle krav - Integrasjon Teams		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Tilbudt Teamsløsning for ringesløyfer og gruppeoppkall skal inneholde rapportering med minimum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antall samtaler • Antall påloggende på løsningen • Antall ubesvarte samtaler <p>Leverandøren bes beskrive hvilke rapporter som er tilgjengelig utover punktene over.</p>	Bør
	<p>Teamsløsningen skal inneha funksjonalitet for å videreføre en samtale fra Teams til Teams, fra Teams til mobil, samt fra mobil til Teams.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette løses.</p>	Må

Tekniske krav - Integrasjon Teams		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Leverandøren skal tilby en Session Border Controller (SBC), eller tilsvarende produkt, for å kunne levere ekstern telefoni til Microsoft Teams. Det er ikke bestemt om dette ønskes som en «onprem» eller som en Sky-løsning og det er ønskelig at Leverandør kan tilby dette i begge formater.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvilke løsninger og tjenester som kan tilbys innenfor nevnte formater, og hvilke kommersielle modeller som foreligger.</p>	Må
	<p>Teams må kunne integreres mot mobiltelefon.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette kan løses.</p>	Må
	<p>SBC plattformen bør kunne ha verktøy og å hente ut statistikk og rapporter på kapasitet, kanalbruk, osv.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette løses.</p>	Bør
	<p>SBC skal kunne knyttes til hvilken som helst operatør i Norge.</p> <p>Leverandøren bes beskrive løsning og krav til Kunde for å realisere dette.</p>	Må
	<p>Leverandøren bes spesifisere hvilke lisenser som kreves for å aktivere Teams for ekstern telefoni</p>	Må
	<p>Konsumentene vil benytte Teams i sin telefoniplattform.</p> <p>Beskriv hvilke tilleggstjenester som tilbys knyttet til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Svargrupper i Teams • Call senter og kontaktsenter for Teams 	Må

Krav til etablering - Integrasjon Teams		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Leverandøren skal tilby implementering av Teams funksjoner etter beste praksis.</p> <p>Leverandøren bes beskrive implementeringstakten på de forskjellige funksjonene i Teams etter beste praksis.</p>	Må

2.8 Krav til Mobilintegrasjon

Generelle krav - Mobilintegrasjon		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Applikasjoner for mobilenheter skal som minimum tilbys på både iOS og Android. Applikasjonene skal fungere på de nyeste versjonene av operativsystemer, og samtidig være bakover-kompatibel i så stor grad som mulig.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvilke mobile operativsystemer som støttes utover minimum og hvilke versjoner som støttes.</p>	Må
	<p>Mobiltelefon skal benyttes som talebærer for vaktløsning i kontaktsenterløsningen.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette kan løses.</p>	Må
	<p>Mobiltelefon skal benyttes som talebærer for vaktløsning i sentralbordløsningen.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette kan løses.</p>	Må
	<p>Det skal tilbys en mobil app som benytter database i sentralbordløsningen for oppslag mot telefonkatalog for ansatte.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette løses.</p>	Må
	<p>Mobile apper som tilbys må være enkelt å ta i bruk for nye brukere. Det skal være brukerveiledning på norsk. Teknisk dokumentasjon kan være på engelsk.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan kravet oppfylles.</p>	Må
	<p>Apper som skal installeres på mobiltelefonen må ha støtte for utrulling via Intune.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.</p>	Må

Generelle krav - Mobilintegrasjon		
Krav ID	Beskrivelse	Kravtype
	<p>Leverandør skal tilby en mobilløsning for ringesløyfer og gruppeopkall. Løsningen skal kunne dekke de mindre behovene hvor et kontaktsenter ikke er nødvendig. Følgende krav er satt til løsningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viderekoble samtaler hvis ingen er pålogget (fast forvalg) • Skal være en backupløsning ved utfall fra kontaktsenter • Skal være operatøruavhengig 	Må
	<p>Tilbudt mobilløsning for ringesløyfer og gruppeopkall skal inneholde rapportering med minimum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antall samtaler • Antall påloggende på løsningen • Antall ubesvarte samtaler <p>Leverandøren bes beskrive hvilke rapporter som er tilgjengelig utover punktene over.</p>	Må
	<p>Apper som skal tilbys må ha tydelig med god kontrast slik at det er lett å se elementene.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.</p>	Må
	<p>Apper som skal benyttes skal automatisk skifte mellom teksttastatur og numerisk tastatur ut ifra hvilken feltype som er spesifisert i appen.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan dette løses.</p>	Må
	<p>Tilbudt løsning skal følge gjeldende krav om universell utforming for brukere med syns- og/eller annen funksjonshemming, jfr. Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger av 21.juni 2013.</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.</p>	Må
	<p>For å sikre at informasjon og tjenester ikke blir misbrukt, må tilbyder beskrive en plan for sikkerhet i mobilløsningen. Spesielt gjelder dette datasikkerhet (eks. sikker lagring av nødvendig data lokalt i app og sikker overføring av data mellom forskjellige systemer)</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.</p>	Må

2.9 Avtalens punkt 2.3.2 Samvirke med utstyr og annen programvare

Leverandøren skal etablere integrasjoner og har resultatansvar og fremdriftsansvar på følgende elementene:

- Telefonsentral
- Kontaktsenter
- Sentralbord
- Teams
- Mobiltelefoni

- Nummeropplysning

2.10 Avtalens punkt 2.3.6 Dokumentasjon

Kunden har følgende krav til dokumentasjon av løsningen i tillegg til de som er oppført i kravspesifikasjonen.

Teknisk dokumentasjon

- Systemdokumentasjon med detaljert beskrivelse av standardsystemet og tilpasningene, virkemåte og sammenhengen mellom dem
- Driftsdokumentasjon med råd om hvordan driftsrutiner bør utarbeides, hva det bør tas sikkerhetskopi av og hvor ofte, hvilke parametere det er fornuftig å overvåke mv.
- Installasjonsveiledning med råd om valg av oppsett mv.

Brukerdokumentasjon

- Beskrivelse av funksjonaliteten i standardsystemet og tilpasningene
- Beskrivelser beregnet på superbruker/systemansvarlig i brukerorganisasjonen som viser sammenhengene mellom ulike deler av systemet, avansert brukerfunksjonalitet mv.

Dokumentasjonen skal være ajourført til den versjon av standardsystem og tilpasninger som leveres. Dokumentasjonen av tilpasningene skal vise til relevante deler av dokumentasjonen for standardsystemet, slik at de ulike delene av dokumentasjonen enkelt kan sees i sammenheng med hverandre. Det skal fremgå klart og tydelig hvilke deler av dokumentasjonen til standardsystemet som eventuelt ikke er relevant som følge av de tilpasninger som er gjort, samt hva som eventuelt kommer til erstatning.

Dokumentasjonen skal leveres innen den de frister leverandøren setter i bilag 4.

2.11 Avtalens punkt 2.3.7 Opplæring

Se krav til opplæring i kravspesifikasjonen.

Avtalt opplæring av Kundens ansatte skal utføres profesjonelt og med god faglig og pedagogisk standard, i henhold til de krav som fremgår i kravspesifikasjonen, og den tidsplanen som følger av bilag 4. Opplæringen skal være tilpasset de enkelte brukergruppenes behov, eksempelvis for sluttbrukere, superbrukere, systemadministratorer, driftspersonell og lignende. Opplæringen gjennomføres i Kundens lokaler og på det systemet med tilpasninger som er installert hos Kunden. Leverandøren skal i rimelig tid før opplæring påbegynnes levere Kunden nødvendig kursdokumentasjon for de ulike målgruppene (brukere, systempersonell, driftspersonell).

2.12 Avtalens punkt 9.2 Informasjonssikkerhet

Kundens krav til informasjonssikkerhet, utover det som følger av avtalens punkt 9.2, er oppstilt i kravspesifikasjonen.

2.13 Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger

Kundens krav knyttet til personopplysninger, utover det som følger av avtalens punkt 9.3, er

oppstilt i kravspesifikasjonen.

2.14 Avtalens punkt 10.2.2 Sikkerhet for tilgang til kildekode mv

Det er ikke krav til deponering av kildekode i denne avtalen.