

VEDLEGG 1: KRAVSPESIFIKASJON

1.1 Innledning

Rammeavtale skal inngås med en - 1 - tilbyder som kan levere Apple-produkter i henhold til nedenstående kravspesifikasjon.

1.2 Avtalens innhold

Leverandør skal kunne levere alle produkter og tilhørende tjenester som er spesifisert i og omtalt i dette konkurransegrunnlagets kravspesifikasjon (kapittel 4) og tilbudsskjemaet (vedlegg 1). Det presiseres her at telefonen Apple iPhone ikke er en del av denne avtalen.

1.3 Avtalens omfang

Oppdragsgiver anskaffet, i 2016, Apple-produkter for totalt ca. 21 millioner, med følgende fordeling:

- Bestillinger fra elever: 18,5 mill.
- Bestillinger fra oppdragsgiver: 2,2 mill.

Estimatene er kun retningsgivende og forplikter ikke oppdragsgiver.

2. Elev-eide datamaskiner

Det følger av forskrift til opplæringsloven § 19-6 at fylkeskommunen skal holde alle elever i videregående opplæring med nødvendige trykte og digitale læremidler. Videre heter det:

Dersom skoleeigar organiserer opplæringa på ein måte som krev at elevane må ha berbar pc, kan skolen krevje ein årleg eigenandel frå eleven for å dekkje delar av kostnaden for pc-en.

Eigenandelen kan ikkje setjast høgare enn den lågaste stipendsatsen i det årlege ikkje-behovsprøvde utstyrsstipendet.

Akershus fylkeskommune innførte skoleåret 2013-2014 en elev-PC-ordning der elevene benytter private datamaskiner. Elevene kan benytte enhver datamaskin som fyller visse minstekrav. Elever som går på Vg1 får tilbud om å bestille en subsidiert PC eller Mac gjennom fylkeskommunens innkjøpsavtale. Tilflyttende elever på Vg2 og elever i innføringsklasser for minoritetsspråklige kan også benytte seg av tilbudet. Elevene kan kun bestille én subsidiert datamaskin.

Fylkeskommunen subsidierer fem modeller med det samme beløpet: tre PC-modeller og to Mac-modeller. Den rimeligste (kalt *standard-PC*) skal være gratis for elevene (dvs. at de kun skal betale tre ganger laveste sats i utstyrsstipendet for PC-en). Elever som ønsker en kraftigere PC eller MAC vil få denne subsidiert med det samme beløpet som fylkeskommunen subsidierer den rimeligste modellen, men må selv betale prisdifferansen.

For mer informasjon om elev-PC-ordningen, se www.akershus.no/elevpc.

2.1. Omfang av bestillinger fra elever

Ordningen med eleveide datamaskiner ble innført skoleåret 2013-14. Antall Mac-bestillinger fra elevene har variert noe fra år til år:

- 2013-14: 1645
- 2014-15: 1285
- 2015-16: 1109

- 2016-17 (per 31.12.2016): 1278

Estimatene er kun retningsgivende og forplikter ikke oppdragsgiver.

Akershus fylkeskommune tilbyr to Mac-modeller. For tiden er dette MacBook Air (MMGG2) og MacBook Pro Retina (MLUQ2). Det er en jevn fordeling mellom de to modellene, men modellbytte kan påvirke fordelingen.

Elevene kan bestille fra 15. juni til 30. april. Hvilken modell som skal tilbys elevene velges i god tid før bestillingsportalen åpner, og leverandør må kunne tilby alle Apples modeller av bærbare datamaskiner.

Inntaket til videregående skole starter i midten av juli og pågår ut august. Selv om mange får tilbud om skoleplass i førsteopptaket, er det store bevegelser fram mot skolestart. Mange elever velger modell basert på anbefalinger fra skolen. Akershus fylkeskommune ønsker derfor at bestillingsfristen for å få datamaskinen levert til skolestart legges så tett opp til skolestart som mulig.

Erfaringer fra fire bestillingsperioder viser at ca. 70 % av bestillingene kommer i dagene før fristen for å få datamaskinen levert til skolestart, mens ca. 20 % av bestillingene kommer i forbindelse med skolestart og fram til midten av september. Resten av bestillingene fordeler seg på resten av perioden 1. juni-30. april.

2.2. Framgangsmåte bestillinger

Eleven/elevens foresatte bestiller selv datamaskin gjennom leverandørens webportal. Vilkårene for å kunne benytte tilbudet om subsidiert datamaskin skal framgå av bestillingsportalen.

Bestillingsportalen skal være åpen. Ved behov for registrering av bruker, skal dette først skje i forbindelse med fullføringen av bestillingen.

Øvrige krav til funksjonalitet i bestillingsportalen:

- Fritekstfelt der oppdragsgiver kan beskrive PC-ordningen
- Presentasjon av de to modellene samt forsikringsvilkår
- For å gjennomføre et kjøp, må brukere krysse av for at informasjon om ordningen, betalings- og kjøpsvilkår og øvrige betingelser er lest og forstått.
- Kvittering for kjøp, sammen med informasjon fra oppdragsgiver og angrerettsskjema, sendes til eleven på e-post. Det skal framgå av kvitteringen at salget er foretatt på vegne av Akershus fylkeskommune. Mva skal framgå.
- Meny med leveringsalternativ(er) og informasjon om pris per alternativ

Bestillingsportalen skal formidle informasjon om produktene og kontaktinformasjon til leverandøren. Elever og foresatte skal betale elevens egenandel for maskinen ved bestilling, ved bruk av betalingskort (minimum Visa og Mastercard). Eventuelle omkostninger forbundet med betaling med betalingskort skal være inkludert. Se for øvrig Tilbudsskjemaets prisbetingelse 1.

Leverandøren må også tilby en fakturaløsning for de elevene som av ulike grunner ikke disponerer betalingskort, anslagsvis 5-10 elever per år.

Akershus fylkeskommune skal godkjenne alle bestillingene før de effektueres. Leverandøren synkroniserer data fra bestillingsportalen med oppdragsgivers godkjenningsportal. Synkroniseringen skjer i henhold til definert API på <https://gist.github.com/bjornartollaksen/1e4696b88ab4791fa81b>

Leverandøren skal ikke benytte elevenes personopplysninger i noen annen sammenheng enn oppfyllelse av elevens rettigheter etter denne avtalen, og må inngå databehandleravtale med oppdragsgiver basert på vedlagte mal, se Vedlegg 8.

Databehandleravtalen skal senest inngås ved kontraktssignering.

Leverandøren skal ikke bruke bestillingsportalen til markedsføring av andre produkter enn de som er omfattet av avtalen, med mindre dette er godkjent av oppdragsgiver.

Det skal tydelig framgå i portalen at det er **elevens** navn, adresse, fødselsdato, mobilnummer og e-postadresse som skal oppgis ved bestilling. Leverandøren må ha et system for å ivareta all bestillingshistorikk (inkl. serienummer, modell, bestillingsdato, avbetaling).

Bestillingsportalen med funksjonalitet og synkronisering som beskrevet over må være operativ for testing senest 9. juni 2017. Oppdragsgiver tester portalen fra 9. juni - 12. juni 2017. Leverandøren retter ev. feil innen 14. juni 2017.

Bestillingsportalen skal være åpen fra 15. juni 2017 kl. 00.01 til 30. april 2018 kl. 23.59. Oppdragsgiver står fritt til å angi annen bestillingsperiode i påfølgende skoleår.

2.3. Eierskap og rettigheter

Den enkelte elev skal stå som eier av datamaskinen og ha de rettigheter som følger av forbrukerkjøpsloven, inkludert fem års reklamasjonsrett beregnet fra leveringstidspunkt til eleven. Eleven forholder seg direkte til valgt leverandør ved spørsmål om produktene, leveringstid, service og lignende, samt ved eventuelle krav, for eksempel reklamasjon og forsikring.

Eleven skal ha angrerett etter angrerettloven. De foregående skoleårene har 10-15 elever benyttet seg av angreretten. Nivået er det samme for inneværende skoleår. Leverandør må holde oversikt over elever som avbestiller eller benytter angreretten og videreformidle denne informasjonen til oppdragsgiver fortløpende. Oppdragsgiver åpner for ny bestilling fra elevene det gjelder.

2.4. Levering

Leverandøren må minimum tilby hjemsending med post (eleven dekker frakten), men kan også tilby andre leveringsalternativer som utlevering i butikk eller annet.

Leveransene skal skje fortløpende etter at bestillingene er kontrollert og godkjent av Akershus fylkeskommune. Leverandøren må ivareta kommunikasjonen med elever rundt eventuelle uavhentede maskiner. Omfanget er beskjedent.

Elever som velger hjemsending med post vil ha en forventning om rask levering. Det er derfor ønskelig med kort leveringstid på bestillinger som skal leveres som postpakke. Leveringstid for bestillinger som skal sendes per post skal være maksimalt 15 virkedager. Se for øvrig konkurransegrunnlagets punkt 4 om tildelingskriterier.

Tilbyder blir, i tilbudsskjemaets punkt 3, bedt om å oppgi bestillingsfrist for levering til skolestart og leveringstid for levering med post til eleven. Dette oppgis for skoleåret 2017/2018, men inngitte frister og tider skal gjelde så langt det passer, for øvrige år i rammeavtaleperioden. Eksempelvis skal det, ved en tilbudt leveringstid på 10 dager for skoleåret 2017/2018, også leveres innen samme frist i påfølgende skoleår.

2.5. Service og reparasjoner

Serviceavtalen skal være inkludert i maskinprisen og skal minimum tilfredsstillende følgende krav:

- Norsk/skandinavisk telefonsupport alle virkedager mellom 08.00 – 16.00
- Maskinen skal leveres med løsning for gjenoppretting av operativsystem. Gjenoppretting skal kunne gjøres av brukeren selv, og metode for gjenoppretting skal beskrives.
- Leverandør må også tilby service i skolens ferier og til elever som har avbrutt opplæringen. Tilbyder beskriver hvordan dette skal håndteres.
- Leverandøren må ivareta rask håndtering av maskiner som er dead on arrival (DOA), inkludert eventuelt bytte av maskin. Tilbyder skal beskrive hvordan dette skal håndteres.
- Elevene melder selv om feil/skade/mangler til leverandørens serviceapparat, per telefon, e-post eller annet elektronisk meldesystem.
- Håndtering av serviceoppdrag. Elevene skal sikres rask utbedring gjennom en eller flere av følgende metoder:

NB: Dersom tilbyder velger alternativ 1, må det også tilbys minst ett av de andre alternativene i tillegg.

Alternativ	Servicemetode	Feilrettingsfrist
1	Innlevering til verksteder, minst ett verksted i hver region (Asker og Bærum, Øvre Romerike, Nedre Romerike og Follo)	Maksimalt 10 virkedager fra maskinen er innlevert til eleven kan hente den igjen.
2	Gratis innsending av maskinen til verkstedet, og gratis retur	Maksimalt 10 virkedager fra maskinen er mottatt til maskinen sendes eleven.
3	Henting av maskin på elevens skole og tilbakelevering på samme skole	Maksimalt 10 virkedager fra skaden er meldt og maskinen innlevert på skole til maskinen er reparert og returnert til skolen.
4	Reparasjon av maskin på skole	Maksimalt 10 virkedager fra skaden er meldt og maskinen innlevert på skole til maskinen er reparert.

Uansett valg av servicemetode skal leverandør varsle eleven når serviceoppdraget er ferdig, fortrinnsvis pr. SMS.

2.6. Uhells- og tyveriforsikring

Forsikringene skal gjelde i tre år fra leveringstidspunktet, og skal minimum omfatte elev og elevens foresatte. Det skal tilbys en uhellsforsikring som dekker alle typer skader som ikke skyldes grov uaktsomhet/forsett hos sikrede (elev/foresatt). Uhellsforsikringen skal minimum dekke en skade per år. Det skal også tilbys en tyveriforsikring som dekker alle typer tyverier som ikke skyldes grov uaktsomhet.

Ev. egenandeler skal framgå av tilbudet og ikke overstige kr 2000,-.

Oppdragsgiver avgjør fra år til år om forsikringen skal være inkludert for alle elevene, eller om forsikring skal være frivillig og tilbys eleven som et tillegg i bestillingsportalen. Forsikringsvilkårene inkludert angivelse av egenandel, skal framkomme tydelig i bestillingsportalen.

Tilbyder skal utførlig beskrive sin tilbudte forsikring, herunder forsikringsvilkår, sikkerhetsforskrifter, størrelse på egenandel og hvordan eleven skal melde forsikringsaker.

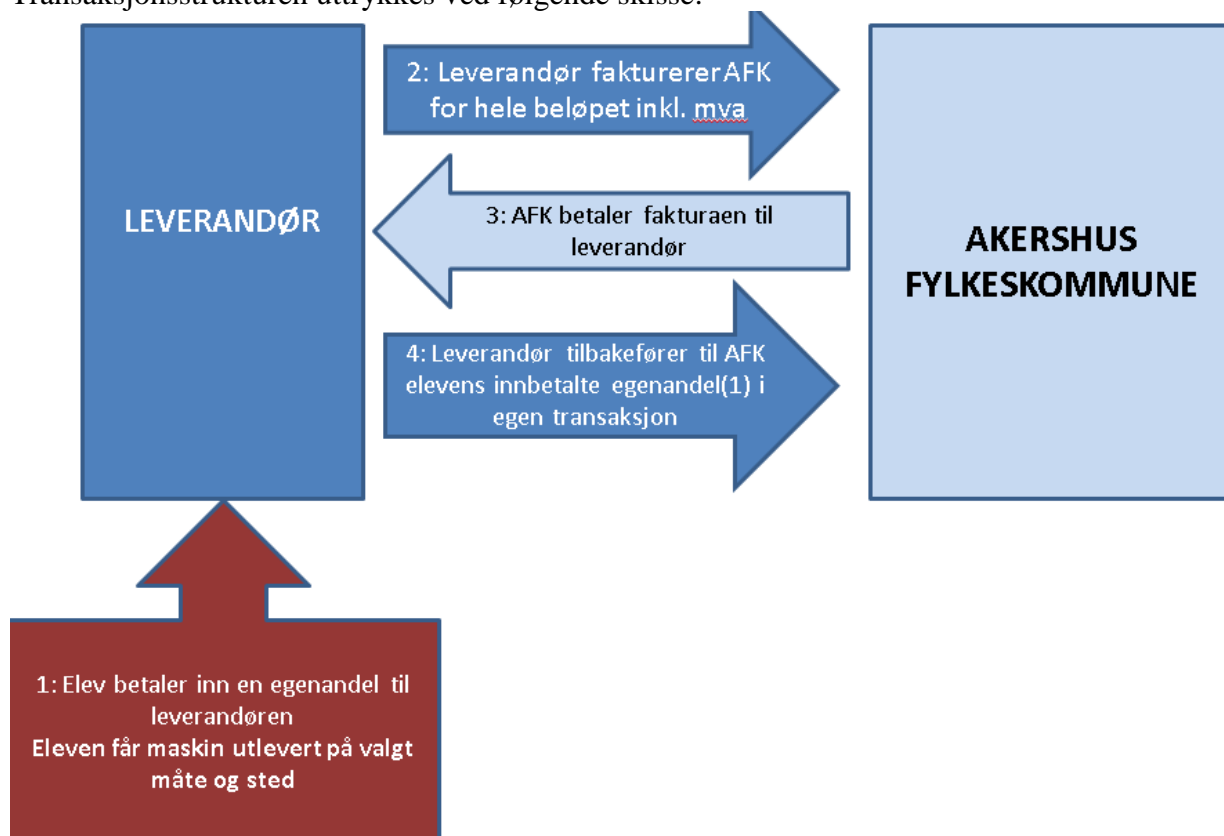
2.7. Faktureringsrutine

Leverandøren fakturerer oppdragsgiver for hele verdien av Mac-en, inkludert tjenester og eventuelt utstyr som omfattes av avtalen. Oppdragsgiver skal ikke faktureres for tilleggsutstyr som eleven eventuelt kjøper.

Faktura sendes inklusive merverdiavgift. Fakturering skjer annen hver måned med start 15. august. Fakturabilaget skal dokumentere hvilke elevbestillinger fakturaen gjelder.

Leverandøren sender refusjon av elevenes egenandel til Akershus fylkeskommune (AFK) annen hver måned med start 15. september. Mva. per stk. og mva. totalt skal framgå av bilaget. Refusjonsbilaget skal svare til fakturaen, og kopi av elevliste skal medfølge.

Transaksjonsstrukturen uttrykkes ved følgende skisse:



3. Bestillinger fra oppdragsgiver

3.1. Krav til sortiment

Oppdragsgiver vil også anskaffe et vesentlig antall Apple-produkter, og har behov for et større utvalg enn elevene.

Tilbyder skal kunne tilby et utvalg som minimum skal bestå av de modeller som produsenten/merket har lansert på det norske markedet de siste 24 mnd., samt tilhørende utstyr til disse modellene.

3.1.1. Øvrig sortiment

I tillegg skal tilbyder kunne levere minimum følgende kompatible skjermer, tilbehør, minne og lagring:

- LG UltraFine 4k-Skjerm
- Minne
- Eksterne harddisker
- Interne harddisker
- Brenner
- Alle tilgjengelige mus og tastaturer til alle modeller
- Alle tilgjengelige bæreesker og andre beskyttelsesprodukter.
- Mini Display Port til VGA-adapter
- Mini Display Port til HDMI-adapter
- USB-C VGA-multiportadapter
- USB-C Digital AV-multiportadapter
- All tilgjengelig OSX-kompatibel programvare

Der hvor det angis «alle tilgjengelige» skal leverandør angi sine eventuelle begrensninger mot utvalget hos <http://store.apple.com/no>.

Tilbyder skal, i tilbudet, vedlegge en prislister som viser øvrig sortiment. Prislisten inngis som tilbudets vedlegg/dokument nummer 9. Tilbyder skal også inngi hvilke rabattprosent som skal gjelde for oppdragsgiver i vedlegg 3 – tilbudsskjema.

3.1. Bestillinger

Bestillingen skal kunne foregå som følgende:

- Pr. e-post
- Nettbutikk
- E-handel (se krav 3.3 og vedlegg 2 - Avtaledokument med kontraktsvilkår, punkt 6)

Alle bestillinger skal bekreftes av leverandør pr. e-post og angi både bestillers referanse, leveringstidspunkt, leveringssted og kjøpssum.

Ordrebekreftelsen skal sendes bestiller innen utløpet av neste virkedag. Rutiner knyttet bestillinger skal beskrives utførlig.

3.2. Nettbutikk

Nettbutikken skal som minimum ha følgende funksjoner:

- Samlet oversikt over alle avtaleprodukter med bilder og priser

- Mulighet for filtrering på pris både for avtaleprodukter og øvrig sortiment
- Muligheter for å søke på produkter basert på produsent, utstyrsggruppe o.l. og tekniske spesifikasjoner
- Handlekurv
- Kjøpshistorikk på brukernivå (både ordre- og fakturahistorikk)
- Lage egne handlelister, som skal være tilgjengelige for den enkelte avdeling/enhet
- Ordrebekreftelse skal sende automatisk på e-post til bestiller

3.3. Elektronisk handel

Leverandøren skal gjøre det produkt-/tjenestespekteret som leverandøren skal levere i henhold til rammeavtalen tilgjengelig for avrop over oppdragsgivers til enhver tid gjeldende e-handelsløsning.

Alle fakturerbare bestillinger skal som hovedregel registreres og sendes via e-handelsløsningen. For å muliggjøre elektronisk handel skal leverandøren gjøre ett av følgende:

- Knytte seg til oppdragsgivers til enhver tid gjeldende løsning for e-handel,
- Inngå avtale med en tjenestetilbyder etter eget valg som kan sende og motta EHF-dokumenter gjennom PEPPOL-basert meldingsformidling,
- Knytte seg opp til PEPPOL-infrastrukturen på egen hånd.

Oppdragsgiver benytter i dag IBX Capgemini sin løsning for e-handel (Ehandelsplattformen), for elektronisk samhandling

For mer informasjon om Ehandelsplattformen, se her:
<http://www.ehandelsplattformen.no/ehandelsplattformen/>

For en nærmere beskrivelse av EHF og PEPPOL-basert meldingsformidling, se her:
<http://www.anskaffelser.no/prosess/elektronisk-handel/bruk-av-digitale-verktoy/folge-opp-leveranse-og-kontrakt>

Se for øvrig spesielle kontraktsbestemmelser punkt 5.

3.4. Levering

Bestillinger gjort av oppdragsgiver, sendes til leveringsadresse oppgitt ved bestilling.

- Leveringstid for samlebestillinger på antall enheter/maskiner mindre enn 50 skal være maksimalt 14 virkedager ved bestilling før klokken 12:00.
- Leveringstid på samlebestillinger på antall enheter/maskiner over 50 skal være maksimalt 21 virkedager ved bestilling før klokken 12:00.

Fraktkostnader på bestillinger fra oppdragsgiver eller oppdragsgivers virksomheter faktureres bestillende instans. Tilbyder skal beskrive sine fraktrutiner.

3.5. Service

Det skal følge en serviceavtale med alle Apple-produktene som kjøpes. Serviceavtalen skal være inkludert i maskinprisen og skal minimum tilfredsstillende følgende krav:

- Norsk/skandinavisk telefonsupport alle virkedager mellom 08.00 – 16.00
- Produktene skal leveres med løsning for gjenoppretting av operativsystem.

- Leverandøren må ivareta rask håndtering av maskiner som er dead on arrival (DOA), inkludert eventuelt bytte av maskin. Tilbyder skal beskrive hvordan dette skal håndteres.
- Håndtering av serviceoppdrag. Oppdragsgiver skal sikres rask utbedring gjennom en eller flere av følgende metoder:

Alternativ	Service metode	Feilrettingsfrist
1	Gratis innsending av maskinen til verkstedet, og gratis retur	Maksimalt 10 virkedager fra maskinen er mottatt til maskinen er returnert til oppdragsgiver.
2	Henting av maskin på virksomhetssted og tilbakelevering på samme sted	Maksimalt 10 virkedager fra skaden er meldt til maskinen er reparert og returnert til virksomhetsstedet.
3	Reparasjon av maskin på virksomhetsstedet	Maksimalt 10 virkedager fra skaden er meldt til maskinen er reparert.

Akershus fylkeskommune har ca. 40 ulike lokasjoner, inkludert videregående skoler, tannklinikker og fylkesadministrasjonen.

3.6. Merking

Leverandør skal kunne tilby merking av Apple-produkter som oppdragsgiver bestiller.

Oppdragsgiver skal i forbindelse med bestilling kunne sende inn data (nummer, navn, el.) som skal merkes på varene. Leverandør skal deretter besørge merking av varene med den informasjonen kjøper har oppgitt.

De nevnte maskiner/skjermer/produkter skal kunne leveres med klistremerke med ønsket logo. Bildefil som skal benyttes til merke oversendes etter avtaleinngåelse. Dette klistremerket skal ikke etterlate seg varige spor ved fjerning.

I tilfelle service som medfører bytte av del med merke, skal nye merker monteres av leverandørens servicepersonale. Eventuelle endringer i informasjon (for eksempel på tyverimerking) meldes til oppdragsgiver.

Leverandør skal også tilby tyverimerking av varene. Merket skal etterlate seg varige spor dersom det blir forsøkt fjernet. Tjeneste for funnet produkt skal meldes fra til ønsket e-postadresse.

Plassering av merke avtales etter avtaleinngåelse.

Løsning for praktisk håndtering av merketjenester skal beskrives i tilbudet. Pris for merketjenester skal fylles inn i tilbudsskjema.

4. Generelle krav

Kravene nedenfor skal forstås som felles krav, gjeldende for både bestillinger fra oppdragsgiver og elever.

4.1. Prisfastsettelse

Prisene i denne rammeavtalen skal til enhver tid være lik produktets pris på apple.no, fratrukket rabatt for varegruppen. Når det lanseres nye modeller skal disse tilbys til produktets til enhver tid gjeldende pris på apple.no, fratrukket rabattsats for den aktuelle varegruppen. Eksempelvis skal alle nye iPad tilbys til pris på apple.no, fratrukket tilbudt rabatt for iPad (Celle D39 i vedlegg 3.1 prisskjema).

4.2. Varsling

Leverandøren må informere oppdragsgiver skriftlig om modellbytte så snart leverandøren er gjort kjent med dette, altså uten ugrunnet opphold. Oppdragsgiver skal godkjenne slik endring, før den trer i kraft.

4.3. Miljøkrav

Leverandøren skal være tilknyttet en returordning for kildesortering.

All emballasje skal være resirkulerbar eller gjenbrukbar, dette gjelder også ved bruk av paller og lignende. Leverandør skal, ved behov, fjerne emballasje eller annet, som det ikke er naturlig for den enkelte oppdragsgiver å beholde etter den enkelte leveranse.

Av Obs-listen til SFT fremgår ca. 250 stoffer som er mistenkt å være særlig helse- og miljøskadelige og som bør reduseres ved bruk, produksjon, lagring eller håndtering av avfall, jfr. <http://www.miljodirektoratet.no/old/klif/publikasjoner/kjemikalier/1910/ta1910.pdf>

Produktene som tilbys skal oppfylle kravene i Prioritetslisten til SFT, over stoffer eller stoffgrupper som skal stanses, reduseres vesentlig eller fases ut innenfor gitte tidsfristen, jfr. www.miljostatus.no/prioritetslisten.

Produktene skal til enhver tid oppfylle miljøkrav som følger av gjeldende lover og forskrifter.

4.4. Statistikk

Oppdragsgiver skal på forespørsel og minimum en gang i året, motta statistikk.

Statistikken skal inneholde alle relevante opplysninger og som minimum informasjon om følgende:

- Bestiller
- Produkt
- Kvantum / omfang
- Kostnad

Dersom det er flere oppdragsgivere på avtalen, skal leverandør kunne differensiere på disse i utarbeidet statistikk.

Leverandør skal også utarbeide statistikk for det totale omfanget i avtaleperioden, ved avtalens utløp.

4.5. Lærling

Leverandøren skal, senest ved signering av avtale, være godkjent lærebedrift.

Det skal, i hele avtaleperioden, være minst 1 lærling tilknyttet utførelsen av arbeid i denne kontrakten. Oppdragsgiver vil akseptere at dette kravet først oppfylles september 2017.

Oppdragsgiver ser det som aktuelt at tilbyder kan ha lærling i f.eks. salgsfag, IKT-servicefag, logistikkfag, kontorlag.

Tilbyder må utførlig beskrive hvordan dette kravet skal oppfylles.