

Oppdragsbeskrivelse

Anskaffelse av mobiltelefoni

INNHold

1	OPPDRAKSGIVER	2
2	AVTALENS FORMÅL	2
2.1	Avtalen omfatter	2
2.2	Avtalen omfatter ikke	2
2.3	Avtalen skal sikre virksomhetene:	3
3	AVTALENS VARIGHET OG BEHOVET FOR AJOURFØRING AV TJENESTEYTELSER	3
4	KUNDENES FUNKSJONELLE BEHOV	4
4.1	Konsekvenser av utviklingen innenfor mobilområdet	5
4.2	Eierskap til mobilabonnement og kostnadskontroll	5
4.3	Administrative og merkantile løsninger	5
4.4	Problemstillinger knyttet til Implementering av avtalen	6

1 OPPDRAGSGIVER

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) /Statens innkjøpscenter, heretter kalt oppdragsgiver, er i tildelingsbrev 2016 gitt myndighet til å inngå og forvalte felles innkjøpsavtaler for statlige forvaltningsorganer i sivil sektor på utvalgte områder.

Alle forvaltningsorganer i sivil sektor er obligatorisk omfattet av innkjøpsordningen.

Statens innkjøpscenter vil stå for gjennomføringen av konkurransen om mobiltelefoni, er kontraktseier, og vil ha ansvar for strategisk avtaleforvaltning. Den enkelte virksomhet tar ansvar for den daglige driften av avtalene. Den enkelte statlige virksomhet gjør selv bestillinger/avrop på området avtalen dekker.

Oversikt over hvilke virksomheter som er en del av avtalen, inkludert informasjon om når avtalene vil tiltres, legges ved som informasjon til konkurransegrunnlaget ved kunngjøring.

For informasjon om hvilke virksomheter som er omfattet av ordningen, se vår nettside; <https://www.anskaffelser.no/verktøy/statlige-virksomheter-omfattet-av-innkjopsordningen>

2 AVTALENS FORMÅL

Målet med å gjennomføre en anskaffelse på området vil være å etablere en avtale som gir kostnadseffektive løsninger for telefoni og datatrafikk. Avtalen skal gi virksomhetene gode og fremtidsrettede kommunikasjons tjenester som møter brukerbehovet i statlig sektor. Avtalen skal blant annet sikre god mobildekning og tilgang til mobilt bredbånd, slik at statlige ansatte skal kunne utføre sine tjenester på en god måte.

2.1 AVTALEN OMFATTER

Denne kontrakten omfatter de deler av kommunikasjonsbehovene hvor teletjenester kan være den mest hensiktsmessige og kostnadseffektive løsningen for kunden – enten alene eller i kombinasjon med andre løsninger. Kontrakten omfatter abonnement og trafikk innenfor mobiltelefoni, samt tilhørende tjenester innenfor telefoniområdet. Dette gjelder:

- Tilgang til mobile nett
- Basistjenester for tale og datatrafikk
- Støttesystemer, systemintegrasjoner og samhandlingsløsninger for basistjenestene
- Administrative og merkantile løsninger
- Kompetanse innen telefoni
- Sentralbord (opsjon)

Leverandørene skal støtte og bidra til utvikling av tilstrekkelig kapasitet for digitaliserte tjenesteløsninger og arbeidsprosesser hos kundene.

2.2 AVTALEN OMFATTER IKKE

Terminaler, Internett-aksess og bredbånd mellom lokasjoner og internt mellom virksomheter.

2.3 AVTALEN SKAL SIKRE VIRKSOMHETENE:

- Tilgang til kostnadseffektive, pålitelige og integrerte telefonitjenester i samsvar med kundenes samlede behov (god nok kvalitet til lavest mulig pris).
- Tilgang til telefonitjenester som fungerer uavhengig av kundens tekniske infrastruktur
- Tilgang til kapasiteten i utbygde, mobile kommunikasjonsnett
- Tilgang til ny kommunikasjonsteknologi og nye leveringsløsninger i takt med markedsutviklingen
- Tilgang til strategisk og teknisk kompetanse som kan bistå kundene i å oppgradere telefoniløsningene, slik at disse er tilstrekkelig dimensjonert for kundenes behov. Det gjelder også behov knyttet til nye digitale tjenester og digitale eller automatiserte arbeidsprosesser som krever telefoni som kommunikasjonsbærer.
- Leverandøren skal, basert på dagens løsning, komme med forslag til virksomhetene om potensielle forbedringer, og om muligheter for å omlegge til digital infrastruktur.

3 AVTALENS VARIGHET OG BEHOVET FOR AJOURFØRING AV TJENESTEYTELSER

Rammeavtalen har en varighet på inntil 4 år, inkludert opsjonsår.

Oppdragsgivers tilnærming er ellers basert på at kundenes funksjonelle behov endrer seg relativt sakte, mens leveringsløsningene for teletjenestene endrer seg svært raskt, dvs. at dagens leveringsløsninger for tjenestene kan være utdatert i morgen. Oppdragsgiver forutsetter derfor en avtaleløsning hvor utgangspunktet er kostnadseffektive løsninger på kundens funksjonelle behov ved inngangen til avtaleperioden, men hvor avtalen inneholder forutsigbare mekanismer som sikrer at tjenestene fornyes suksessivt i avtaleperioden, slik at virksomhetenes løsninger holder tritt med utviklingen i markedet.

Oppdragsgiver forutsetter også at leveransen til enhver tid er konsentrert om et begrenset antall prioriterte hovedtjenester. Porteføljen må til enhver tid besluttes på avtalenivå, med utgangspunkt i dialog om registrerte behov og muligheter. Salgsaktiviteten mot den enkelte kunde skal fremme og sikre at de prioriterte tjenestene brukes. Det er lagt opp til at dette løses innenfor rammene av en forutsigbar og balansert kontrakt, og innenfor rammene av en forutsigbar konkurranse.

Oppdragsgiver forutsetter en avtale som gir kontroll med prisutviklingen i avtaleperioden. Det er lagt inn løsninger som skal sikre at prisnivået for avtaleproduktene følger prisutviklingen for tilsvarende produkter i markedet. Avtalen har forutsigbare mekanismer som sikrer at nye produkter sluses inn med pris på samme nivå som produktene de erstatter.

4 KUNDENES FUNKSJONELLE BEHOV

Kundene er statlige virksomheter med en svært omfattende kommunikasjonsaktivitet.

Oppgavene kan f.eks. være:

- Ekstern kommunikasjon med brukere
- Ekstern kommunikasjon med allmennheten
- Ekstern kommunikasjon med andre offentlige aktører
- Ekstern kommunikasjon med leverandører
- Intern kommunikasjon innen den enkelte virksomhet

Det er en generell målsetting at kommunikasjonsaktiviteten skal være basert på digitaliserte løsninger og inkludere effektive løsninger for toveiskommunikasjon.

Virksomhetenes aktiviteter har ulik karakter. Dette krever ulike kommunikasjonsløsninger. For eksempel er det stor forskjell mellom behovet for

- Å levere åpent tilgjengelig informasjon i sanntid til allmennheten.
- Muntlig kommunikasjon toveis med enkeltbrukere
- Sikker kommunikasjon og deling av sensitive personopplysninger mellom ulike ledd i virksomhetene.

Virksomhetene er til tider svært ulike, og det er dermed forskjeller mellom de ulike kunders behovsprofil:

- Alle aktørene har sammenfallende behov knyttet til grunnleggende kommunikasjon og aktiviteter av samme karakter (f.eks. løsning av forvaltningsoppgaver).
- Det er forskjell i behovene mellom for eksempel forvaltningsaktiviteter, stedlige tjenester, mobile tjenester, tjenester som skal ytes sømløst av flere aktører og tjenester som gjelder samfunnsikkerhet.
- Enkelte av disse behovene må løses gjennom egne separate anskaffelser, og omfattes derfor ikke av denne avtalen.

Kundene benytter i dag flere hovedløsninger som «bærere» av den digitaliserte kommunikasjonen, og kommunikasjonsløsningen for den enkelte aktivitet benytter typisk kombinasjoner av flere løsninger. Det legges derfor til grunn at kommunikasjonstjenestene som leveres skal være teknologiuavhengige i forhold til kundens tekniske infrastruktur.

Det er betydelige individuelle forskjeller mellom kundene mht. valg av løsninger. Tjenestene som leveres over kontrakten, skal gi rom for individuelle variasjoner, og så langt mulig dekke bredden i kundenes samlede behov. Det er dermed også behov for en prisløsning hvor man unngår kryss-subsidiering mellom tjenester for generelle behov og tjenester for spesielle behov. Virksomhetene skal ikke påføres utgift med utbygging eller oppgradering av sin infrastruktur for å støtte tilbudt løsning

Oppdragsgiver er ellers åpen for en leverandørstruktur med underleverandører. Det er ønskelig at leverandøren har oversikt over dagens leveringsløsninger til offentlig sektor, kunnskap om våre aktiviteter og de konsekvenser aktivitetene har for leveringskrav og leveringsløsninger. Kunnskapen

skal brukes i dialog med den enkelte virksomhet, for å komme frem til den mest fordelaktige løsningen for dem.

4.1 KONSEKVENSER AV UTVIKLINGEN INNENFOR MOBILOMRÅDET

Oppdragsgiver registrerer utvikling innen mobiltelefoni hvor mobiltelefoni kan bære flere og flere tjenester basert på applikasjoner. Mobiltelefon vil i stadig større utstrekning være et verktøy som har flere funksjoner enn tale/SMS, og blir en viktig gjenstand for at den enkelte ansatte skal få utført jobben sin. Både fra arbeidsgiversiden og arbeidstakersiden er det behov for større fleksibilitet for tilganger til informasjonsutveksling hele døgnet, hele året. Mobiltelefoni forventes dermed å bli en viktigere tjeneste, og datatrafikk den viktigste kostnadsfaktoren.

Tilgang på nett og kapasitet i nettet er også svært viktig. Dette gjelder på kundenes tjenestelokasjoner, men også generelt innenfor kundenes geografiske tjenesteområder. Behovet for tilgang til internett på mobile enheter øker på flere områder, men særlig for virksomhet/klient-rettet aktivitet. Noen virksomheter tar i bruk nettbrett for direkte informasjonsutveksling mot sentrale løsninger. Det er viktig at det eksisterer mobile nettverk som håndterer dette, og som har et dekningsområde som gjør tjenesten formålstjenlig. Videre ser vi at spesielt ny bygningsmasse har byggemateriale som skaper utfordringer i forhold til dekning.

Rammeavtalen skal ha en hensiktsmessig innretning i forhold til disse utviklingstrekkene.

4.2 EIESKAP TIL MOBILABONNEMENT OG KOSTNADSKONTROLL

Ansatte hos Kunden ønsker som regel å ha ett abonnement som både kan brukes i jobb og privat. Den enkelte Kunde skal som utgangspunkt kunne benytte enten mobilabonnement for ansatte gjennom bedriften med utgiftsplitting, eller kommunikasjon basert på de ansattes private mobilabonnement (kombinert med utgiftsgodtgjørelse), eller begge deler.

Abonnement som skal eies av kundens ansatte omfattes ikke av avtalen.

Kundene har behov for effektive verktøy for automatisk kostnadskontroll, som ut fra forhåndsdefinerte parametere automatisk skiller mellom det bedriften skal betale og det den enkelte bruker skal betale privat, og som samtidig forenkler fakturabehandling.

4.3 ADMINISTRATIVE OG MERKANTILE LØSNINGER

Kundene har behov for oversikt over alle abonnement og hvor de hører hjemme i kundens organisasjonsstruktur. Kundene har behov for mer effektive løsninger for å administrere porteføljen av abonnement og for kunne å håndtere arbeidsrelatert og privat bruk av mobiltelefoni.

Det er stort løpende behov for å sluse inn nye abonnement under avtalen og sluse ut abonnement som ikke lenger skal omfattes av avtalen. Dette gjelder spesielt innen mobiltelefoni og har sammenheng med endringer i organisering og normal turn-over. For mobiltelefoni må kunden kunne administrere SIM-kort ift sine brukere uten å være avhengig av lokale forhandlere / butikker.

Ut fra erfaring er det også stort behov for endring av abonnement knyttet til optimalisering for mobilabonnement, men dette er trolig også avhengig av abonnementsløsningene i avtalen. Kundene har sett justering til korrekt abonnement som en utfordring innenfor mobilabonnement, og spesielt innenfor dataforbruk. Man har behov for løsninger som kan sørge for at denne utfordringen

reduseres, enten gjennom f.eks. forenklaede abonnementsl sninger, automatikk i justering eller andre muligheter. (Eksempler kan være automatisk justering av abonnement, sperring mot overforbruk, «b tteprinsipp»/ kapasitetsdeling, kapasitetsreduksjon (hastighet datatrafikk reduseres) eller annet). Oppdragsgiver legger til rette for flere muligheter gjennom denne konkurransen.

Det er behov for regelmessig rapportering om avtaleleveransens innhold, omfang og utvikling både på oppdragsgivers nivå og på kundens nivå.

4.4 PROBLEMSTILLINGER KNYTTET TIL IMPLEMENTERING AV AVTALEN

Oppdragsgiver har erfart at det kan være meget krevende å implementere kundenes portefølje av abonnement og krav til løsninger, og man registrerer på generelt grunnlag at slike operasjoner lett blir undervurdert både av Kundene og Leverandøren. Oppdragsgiver ønsker sikre og effektive løsninger for implementering med utgangspunkt i at leverandøren har ansvaret for å gjennomføre flytting, oppdatering/rydding og operasjonalisering av alle abonnement og telefonnummer til kundene. En konkret prosedyre for implementering må foreligge i avtalen.

Det er som ledd i utarbeidelsen av konkurransegrunnlaget gjennomført en spørreundersøkelse hos virksomhetene. Det er kommet svar fra 64% av de forespurte virksomhetene, vedrørende behov for løsninger og hvilke løsninger som benyttes i dag.