



Hamar



Løten



Stange



Nord-Odal



Sør-Odal



Kongsvinger



Grue



Hedmark IKT
Et interkommunalt IKT-samarbeid

*Anskaffelse
av mobiltelefoner og
tilleggsutstyr*

Innhold

1. Generelle krav og avklaringer	3
1.1. Generelle krav	3
1.2. Leveranse.....	3
1.3. Priser.....	4
1.4. Rapporter og statistikk.....	4
1.5. Service og support	4

1. Generelle krav og avklaringer

1.1. **Generelle krav**

- Avtalen skal gjelde for hele porteføljen av mobiltelefoner og mobiltelefontilbehør hos leverandør.
- Alle mobiltelefoner skal selges uten abonnement.
- Leverandøren forplikter seg til å holde vareutvalget oppdatert i forhold til nye modeller på markedet.
- Leverandøren skal ha smarttelefoner, og vanlige mobiltelefoner i sitt sortiment.
- Oppdragsgiver skal ha tilgang til hele leverandørens sortiment av mobiltelefoner og tilleggsutstyr.
- Leverandør skal ta initiativ til jevnlig statusmøter med oppdragsgiver, sørge for innkalling, avtale deltagerliste og lage referat fra hvert møte. Leverandør er ansvarlig for nødvendig deltagelse fra eventuelle underleverandører i disse møtene.
- Avtalen skal ikke omfatte nettbrett eller tilsvarende som skal fulldriftes av Hedmark IKTs sin MDM løsning. Disse vil bli kjøpt inn på oppdragsgivers rammeavtale for nettbrett.
- Avtalen skal kun benyttes til innkjøp av mobiltelefoner med tilleggsutstyr til kommunenes brukere som har abonnement under Hedmark IKTs rammeavtale for telefoniabonnement og tjenester.
- Mobiltelefoner og tilleggsutstyr anskaffes løpende som avrop på avtalen av de ansatte i våre kommuner, tilknyttede interkommunale virksomheter og kommunale foretak som driftes av Hedmark IKT, som regel ved direkte henvendelse til leverandør.
- Avtalen skal også gjelde nye kunder Hedmark IKT tar over driften for i kontraktperioden. Dersom en kunde velger å si opp sin driftsavtale med Hedmark IKT, skal det være mulig for denne å fratrukke denne avtale.

1.2. **Leveranse**

Leverandør skal tilby en digital betjeningsportal. Oppdragsgiver ønsker en optimal løsning for selvbetjeningsportal for bestilling, administrasjon, statistikk og service.

Leverandør skal etablere tilpasset nettbutikk og tilrettelegge et avtalt varesortiment med kundens priser. Nettbutikk skal tilby løsning for at den ansatte skal kunne betale mellomlegg til evt. dyrere telefon. Den skal tilby rollestyrt tjenestetilgang slik at det skilles mellom bestillertilgang og lesetilgang.

Mobiltelefoner og tilleggsutstyr skal sendes direkte til den oppgitte bruker/mottager. Alle pakker skal merkes tydelig med mottakers enhet og navn. Alle leveranser skal leveres kostnadsfritt til oppgitt lokasjon.

Leverandør skal beskrive og dokumentere sitt leveranseapparat.

1.3. Priser

- Alle priser skal være i NOK eksklusiv merverdiavgift. Prisene skal inneholde alle kostnader for produktet/tjenesten og leveransen. Prisene skal inkludere alle kostnader, herunder miljøgebyr, emballasje, skatter, avgifter, transport, garantier, leverings- og faktureringsomkostninger.
- Volumtallene oppgitt i prisskjema er estimater og skal ikke medføre noen forpliktelser for oppdragsgiver eller rettigheter for leverandøren. Det tas forbehold om endringer i volum som følge av endrede økonomiske rammevilkår, organisatoriske endringer og kommunal aktivitet. Det skal ikke være noen forpliktelser til uttak av et visst antall mobiltelefoner.
- Det skal være en prismodell med fast påslag på leverandørens innkjøpspris. Det skal klart fremkomme hvilken påslagsprosent de enkelte produktgruppene har. Leverandør må oppgi innkjøpspris og påslagsprosent i tilbudet og i hele avtaleperioden. Påslagsprosenten skal oppgis per produktgruppe og være bindende for produktgruppen den er oppgitt for i hele avtaleperioden, både for produkter i prisskjema og andre produkter innen samme produktgruppe som inngår i leverandørens sortiment. Samme prismekanisme skal legges til grunn for ovennevnte produktspekter i hele avtaleperioden. Pris for reparasjon av ødelagt glass, samt for andre tjenester, skal være fast i avtaleperioden.
- Alle prisedganger på produkter i kontraktsperioden skal umiddelbart komme oppdragsgiver til gode. Dersom spesialpris, kampanjer og lignende hos leverandør gir gunstigere pris enn avtalen skal oppdragsgiver nyte godt av tilsvarende prisedgang på samme tid som nedgangen blir tilgjengelig for andre kunder.

Leverandørens priser skal oppgis i «vedlegg – prisskjema».

1.4. Rapporter og statistikk

Valgt leverandør skal kunne levere en digital betjeningsportal der brukere med ulike roller og rettigheter kan hente ut statistikker/rapporter. Det skal kunne vise forbruk i både omsetning og antall/volum pr produkt samlet for alle kommuner, pr kommune og pr virksomhet/enhet. Verktøyet skal også ha mulighet til å hente ut saker rapportert på service og support. Dette verktøyet skal leveres uten omkostninger for oppdragsgiver.

Leverandøren skal beskrive og dokumentere sin løsning for rapporter og statistikk.

1.5. Service og support

Leverandør skal tilby en god digital betjeningsportal for service og support. Leverandør skal angi et dedikert kontaktpunkt/person for ulike henvendelser i forbindelse med avrop på rammeavtalen. I tillegg skal åpningstid/tilgjengelighet angis i tilbudet og leveransen.

Leverandør skal selv, eventuelt via underleverandør(er), tilby service på mobiltelefoner. Det skal tilbys 2 års garanti på alt av mobiltelefoner og tilleggsutstyr. Ved garantifeil skal det ikke tilkomme noen kostnader for oppdragsgiver, f.eks. frakt..

- Standard responstider ved feilsituasjoner skal oppgis.
- Dersom underleverandører benyttes skal dette oppgis.
- Leverandør skal ved innmelding av feil oppgi tid for reparasjon av mobiltelefon/utstyr det gjelder.
- Leverandør skal tilby reparasjon av knust glass på mobiltelefoner.
- Leverandør skal tilby overføring av informasjon fra gammel til ny telefon (backup).
- Leverandør skal tilby sletting av informasjon på telefon.
- Supporttelefon/serviceopplegg knyttet til brukerproblem skal være kostnadsfritt.

Leverandøren skal beskrive og dokumentere sin og eventuelle underleverandørers løsning for service og support.