

Rammeavtale for IP-telefoni, mobiltelefoni og mobilt bredbånd. Kontrakt 115138.

Overordnet om avtalen

OFA har inngått rammeavtaler på kjøp av produkter og tjenester knyttet til mobilabonnement, mobilt bredbånd, fakturakontroll, IP-telefoni, bedriftsnettsløsning, mobiltelefoner, konsulenttjenester, Zisson (kontaktsenter), M2M, MDA og IoT.

Oppdragsgivere som har forpliktet seg til å delta på denne avtalen:

Agder fylkeskommune, Arendal kommune, Birkenes kommune, Bykle kommune, Evje og Hornes kommune, Farsund kommune, Flekkefjord kommune, Froland kommune, Gjerstad kommune, Grimstad kommune, Hægebostad kommune, Iveland kommune, Kristiansand kommune, Kvinesdal kommune, Lillesand kommune, Lindesnes kommune, Lyngdal kommune, Risør kommune, Sirdal kommune, Tvedestrand kommune, Valle kommune, Vegårshei kommune, Vennesla kommune, Åmli kommune, Åseral kommune.

Formalia

- Telenor Norge AS
- Snarøyveien 30, 1360 Fornebu
- Oppstart fra 01.12.2023 – 30.11.2026 med mulighet for 1+1+1 års forlengelse av avtalen.

Møter

Telenor vil ta initiativ til oppstartmøter med kommunene. Agenda for møtene er:

- Gjennomgang dagens løsning, forbruksrapport og vurdere evt. behov for opprydning
- Gjennomgang ny avtale
- Informasjon om nye produkter og tjenester
- Anbefalinger og muligheter ved bruk av fakturakontroll og mPort
- Retningslinjer og prosedyrer rundt reparasjon av enheter samt muligheter med utlånstelefon via mPort
- Miljø og bærekraft muligheter i mPort
- Frekvens på statusmøter

Bestillingsrutiner

- Beskrivelse av kanaler for bestilling (web, tlf, e-post etc): Hver kommune vil som i dag ha egne bestillingsrutiner. Dette avtales med Telenor. Kunden skal kunne definere abonnementstyper samt hvilke modeller og hvilket utstyr som skal kunne kjøpes i portalløsning eller nettbutikken.
- Kontaktperson for avtalen: Carl-Gustav Christensen, epost: carl-gustav.christensen@telenor.no
- Beskrivelse av prismekanismer for avtalen: Avtalen har faste priser frem til 30.11.2026. Ved uttak av opsjon etter denne dato vil det forhandles om pris. Pris skal inneholde alle kostnader for, emballasje, toll, skatter og transport, fakturerings- og administrasjonskostnader. Prisene skal også inkludere evt. møter i forbindelse med forhandlinger og kontraktsdrøftinger.
- Pris mobil: Netto kostpris + 200,-. Kostpris per mobil enhet er prisen leverandøren betaler produsenten/underleverandøren for varen (produktkostnad) inklusiv frakt/toll o.l. inn til leverandør minus eventuelle rabatter fra produsent/underleverandør.
- Andre vilkår: Tilbudt pris på kjøp i nettbutikken skal inkludere fraktkostnader ved kjøp på minst kr. 1000.

- Feilbestilte telefoner der originalemballasjen er uåpnet skal kunne returneres innen 10 dager. Returfrakt betales av kunde. Dersom telefon er påsatt beskyttelses glass (panserglass) ved mottak så vil retur ikke være mulig.

Tjenester og produkter

- Skade og reparasjon: Kontakt avtaleansvarlig i kommunen.
- Utlånsenheter: Kontakt avtaleansvarlig i kommunen.
- Miljø og bærekraft: mPort ansattportal har en rekke muligheter for å sette miljø og bærekraft i system. Intensjonen med miljø og bærekraft modulen i mPort er å forlenge levetiden på bedriftens mobilportefølje – sikre økonomiske verdier – ivareta miljøvennlig gjenbruk og destruksjon - redusere bedriftens totale Co2 avtrykk. Det vil i tillegg komme en Co2 og kostnadskalkulator som kan være med å bidra til enklere innrapportering av miljøkrav/forbedringer for dette feltet.
- Telenor kundeservice: Tilgjengelig support 24/7/365 hos Telenor kundeservice (tlf 09000)

Annet

- **Nyttig informasjon angående Telenor / Mobit oppgaver som er inkludert i prisen:**
 - Hjelp til opprettelse, portering og avslutning av abonnement.
 - Support på telefon / mail ved ønske om endring eller oppgradering av abonnement. Dette håndteres ofte via faste kontaktpersoner mellom kunde og forhandler.
 - Generelt vedlikehold og gjennomgang av abonnementstyper, porteføljer og nivåer ved behov eller på forespørsel
 - Kontaktledd mot avtalepart.
 - Hjelp ved behov for PIN / PUK kode.
 - Innmelding av enheter i eksempelvis Apple DEP eller Samsung KNOX.
 - Support i Min Bedrift fra chat funksjon i Min Bedrift
- **Konsulent oppgaver kr. 990 pr time:**
 - Mobilsupport ved behov for bistand til oppstart, oppsett, overføring og klargjøring av telefon.
 - Endringer i MBN løsning (køer, åpningstider og stengtmeldinger)
 - Opplæring /support i MBN og Min Bedrift-enkel gjennomgang
- **Seniorkonsulent oppgaver kr. 1390- pr. time:**
 - Koordinering av IP / mobil løsninger mot kommuner / KF / IKS / helsekontorer og andre avdelinger.
 - Ved oppstått feil i oppsett / tekniske løsninger som ikke skyldes operatør eller Mobit.
 - Ved arbeid på ekstern lokasjon utført av senior konsulent.
 - MBN bestilling, oppsett, anbefalinger og rådgivning for løsning
 - Opplæring / support i MBN og Min Bedrift –avansertgjennomgang

Rammeavtalen er tilgjengelige i EU-Supply KAV på kontraktsnummer 115138.

Ved behov for bistand til gjennomføring av avrop eller øvrige spørsmål ta kontakt med OFA.