**Krav til serviceleverancen**

Bilag 5

Indhold

[1. Indledning 3](#_Toc24027314)

[2. Vejledning til kravspecifikationen 4](#_Toc24027315)

[3. Kundens krav til Serviceleverancen 6](#_Toc24027316)

[3.1. Kundens krav til Klargøring 6](#_Toc24027317)

[3.2. Kundens krav til Levering 6](#_Toc24027318)

[3.3. Kundens krav til Garantihåndtering 8](#_Toc24027319)

[3.4. Kundens krav til Rapportering 11](#_Toc24027320)

[3.5. Kundens krav til Support 11](#_Toc24027321)

# 1. Indledning

Kunden har behov for at indkøbe bærbare Enheder samt Tilbehør og evt. reservedele til Kundens folkeskoler.

Kunden ønsker at anskaffe 23.800 Enheder med tilknyttede Tjenesteydelser i form af Klargøring og Levering til Kundens folkeskoler indenfor en tidsperiode på 3 uger samt Garantihåndtering og rapportering af garantisager.

Enhederne skal anvendes på Kundens folkeskoler primært af elever fra og med 2.- til 10.-klassetrin og Enhederne skal fysisk kunne holde til at blive brugt i et skolemiljø, hvor adgangen til digitale læringsmidler, læringsplatforme (f.eks. MinUddannelse og MoMo), samarbejdsplatform (AULA) og kontorpakke-funktionaliteter alle er webbaserede. Krav og ønsker til hardwaren (Enheder og Tilbehør / reservedele) fremgår af bilag 4.

Kunden efterspørger endvidere Tilbehør i form af ’sleeves’ til de tilbudte Enheder samt en separat pris på 200 ekstra strømforsyninger til de tilbudte Enheder, jf. bilag 4.

Samtlige Enheder og Tilbehør skal leveres indenfor et leveringsvindue på 3 uger (fra og med uge 33 til og med uge 35 2020).

I tillæg hertil efterspørger Kunden en række Tjenesteydelser fx i form af Klargøring af Enhederne i Kundens it-løsning til styring af Enhederne, pakning til sikker og miljøvenlig levering af Enheder og Tilbehør, såvel fra fabrikken til Leverandørens lokation som sikker levering til skolerne, jf. bilag 11, Garantihåndtering samt rapportering af garantisager. Kravene til de nævnte Tjenesteydelser fremgår af dette bilag og servicemålene fremgår af bilag 6, Driftskrav Servicemål.

# 2. Vejledning til kravspecifikationen

Dette bilag indeholder Kundens krav til Serviceleverancen. Hele bilag 5, Serviceleverancen, udgør både Minimumskrav (MK), der forudsættes opfyldt ved Tilbudsgivers afgivelse af tilbud, samt Ønsker (Ø og optioner (O)).

For Ønsker (Ø) skal Tilbudsgiver:

Afkrydse “Kravopfyldelsesgrad”, i det relevante felt. Tilbudsgiveren skal for hvert enkelt ønske angive, om Ønsket enten er "Helt" eller "Ikke" opfyldt ud fra følgende betydning:

Helt = Ønsket er opfyldt

Ikke = Ønsket er ikke opfyldt i sin helhed.

Henvise til den relevante del af tilbuddet/løsningsbeskrivelsen, hvoraf en fyldestgørende beskrivelse af opfyldelse/manglende opfyldelse af Ø fremgår.

Give en fyldestgørende beskrivelse af, hvorfor det tilbudte opfylder - eller ikke opfylder ønskerne.

Beskrivelserne i tilbuddet anvendes i forbindelse med tilbudsevalueringen. Tilbudsgiver opfordres derfor til at være så detaljerede som muligt i deres beskrivelser af de enkelte Ønsker (besvarelser med ”Ja”/”Nej” kan resultere i en lav score).

Vær opmærksom på, at et Minimumskrav (MK) er krav, der SKAL opfyldes helt af Tilbudsgiver, for at dennes tilbud kan tages i betragtning (’need to have’), hvorimod et Ønske (Ø) ikke er nødvendigt at opfylde fuldt ud, for at Tilbudsgivers tilbud kan tages i betragtning (’nice to have’). Opfyldelse af Ønsker vil indgå i tilbudsevalueringen. Det skal fremhæves, at det i forbindelse med evalueringen vil blive tillagt stor vægt, hvis et Ø ikke opfyldes og det vil trække betydeligt ned.

Udbuddet indeholder desuden obligatoriske optioner (O). Ved obligatoriske optioner forstås optioner, som Tilbudsgiver er forpligtet til at byde på og som derfor indgår i evalueringen af de indkomne tilbud.

Bilag 5 omfatter ikke alle Kundens krav. Nogle af Kundens krav er medtaget i andre bilag for at have en naturlig sammenhæng til konteksten.

Andre forhold

Tilbudsgiver skal være opmærksom på, at Kunden alene er berettiget til at lægge vægt på de ved tilbuddet indkomne oplysninger og, at Kunden vil tage alle oplysninger i tilbuddet i betragtning ved vurdering af, om et Mindstekrav /Option/Ønske er opfyldt.

 Dette betyder blandt andet, at Tilbudsgivers detaljerede løsningsbeskrivelser vil kunne indgå ved vurderingen af, om et Minimumskrav/Option/Ønske er opfyldt i et andet bilag, og tilbudsgiver skal derfor altid sikre, at Tilbudsgivers besvarelse i ét bilag ikke fører til, at et Minimumskrav/Option/Ønske må anses for ikke-opfyldt i et andet bilag.

 Det er i den sammenhæng Tilbudsgivers risiko, såfremt tilbuddet indeholder fejl, unøjagtigheder eller oplysninger, der kan forstås som stridende mod et Minimumskrav/Option/Ønske, og Kunden kan i disse tilfælde være forpligtet til at se bort fra tilbuddet.

Det er derfor vigtigt, at Tilbudsgiver generelt ved besvarelse af Kundens Minimumskrav/Option/Ønske og ved udarbejdelse af de ovenfor anførte løsningsbeskrivelser sikrer, at besvarelsen indeholder klare og tydelige svar på alle Kundens Minimumskrav/Option/Ønske, således at der ikke opstår tvivl om, hvorvidt et Minimumskrav/Option/Ønske er opfyldt. Dette gælder særligt vedrørende Minimumskrav (MK) og Optioner (O), idet manglende opfyldelse/besvarelse heraf vil kunne medføre, at tilbuddet skal anses for ukonditionsmæssigt, hvilket betyder, at tilbuddet ikke kan tages i betragtning ved tilbudsvurderingen.

# 3. Kundens krav til Serviceleverancen

## 3.1. Kundens krav til Klargøring

Kunden ønsker at administrere samtlige Enheder i Kundens Softwareløsning og Enhederne skal derfor klargøres i Kundens Softwareløsning, jf. bilag 2a, Kundens it-løsning og bilag 8, prøver.

En Klargøring af Enhederne i Kundens Softwareløsning skal ske efter Kundens anvisninger herom. Forud for Klargøring af samtlige Enheder, skal Leverandøren bestå en prøve, jf. bilag 8, for at sikre, at der sker korrekt Klargøring efter Kundens anvisninger.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav ID | Kravtype | Beskrivelse | Kravopfyldelsesgrad | Henvisning | Beskrivelse |
|  |  |  | Helt | Ikke |  |  |
| K5-1 | Ø | Kunden ønsker tilbud på en løsning, hvor Leverandøren klargør de tilbudte Enheder i Kundens Softwareløsning, jf. bilag 2a Kundens it-miljø og bilag 8, prøver, forud for pakning og udlevering til de enkelte skoler.*Kunden sikrer, at Leverandøren får de nødvendige adgange og rettigheder til Kundens it-miljø, som er en forudsætning for klargøring og enrollment af Enhederne.*Det vægter positivt, at Leverandøren beskriver en sikker klargøring, hvor Kunden er betrygget i, at Leverandøren får klargjort de tilbudte Enheder forud for levering. |  |  |  |  |

## 3.2. Kundens krav til Levering

Kunden forventer, at Leverandøren leverer de tilbudte Enheder og Tilbehør sikkert til de af Kunden oplyste adresser på den angivne skoler jf. bilag 11, Lokationsoversigt.

Efter Kontraktindgåelse kvalificerer Kunden og Leverandøren bilag 11 i en afklaringsfase, hvor den detaljerede plan for leveringen udarbejdes, jf. også bilag 3, Hovedtidsplan.

Derudover ønsker Kunden, at Leverandøren sikrer, at Enhederne og Tilbehøret leveres så miljøvenligt som muligt med fokus på mest mulig reduktion af CO2 og emballage.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav ID | Kravtype | Beskrivelse | Kravopfyldelsesgrad | Henvisning | Beskrivelse |
|  |  |  | Helt | Ikke |  |  |
| K5-2 | Ø | Kunden ønsker tilbudt en løsning, hvor Leverandøren leverer de tilbudte Enheder og Tilbehør sikkert til Kundens adresser på respektive skoler jf. bilag 11, Lokationsoversigt.Ved ”sikker levering” forstås;  - at Levering af Enheder og Tilbehør til den enkelte skole skal ske mod kvittering fra en på forhånd aftalt bestemt kontaktperson på den enkelte skole jf. bilag 11. - at Leveringen skal ske indendørs på de aftalte adresser og specificerede lokationer, jf. bilag 11.Det vægter positivt, at Leverandøren betrygger Kunden i, at Leveringen sker sikkert til Kundens folkeskoler.Efter kontraktindgåelse udarbejder Leverandøren i samarbejde med Kunden en detaljeret leveranceplan ved en kvalificering af bilag 11. |  |  |  |  |
| K5-3a | Ø | Kunden ønsker tilbud på en løsning, hvor Leveringsdagen for den samlede leverance af Enheder og Tilbehør er senest i uge 35, 2020.Det vægter positivt, at Leverandøren kan sikre, at samtlige 23.800 Enheder leveres den sidste Arbejdsdag i uge 35. |  |  |  |  |
| K5-3b | MK | Kunden ønsker tilbudt en løsning, hvor Leverandøren leverer de tilbudte Enheder indenfor et leveringsvindue på 3 uger i august 2020 i henhold til tidsplanen i bilag 3. |  |  |  |  |
| K5-4 | Ø | UDGÅR |  |  |  |  |
| K5-5 | Ø | Kunden ønsker tilbud på en løsning, hvor Leverandøren søger at minimere mængden af emballage mest muligt ved levering af de tilbudte Enheder og Tilbehør til den enkelte skole.Det vægter positivt, at Leverandøren kan reducere mængden af emballage ved leverance til skolerne mest muligt. |  |  |  |  |
| K5-6 | Ø | Kunden ønsker tilbudt en løsning, hvor Leverandøren tilbyder et set-up, hvormed den enkelte skole med et minimum af håndtering kan udlevere Enheder og Tilbehør til eleverne.Det vægter positivt, at Leverandøren kan beskrive et setup, hvor Kunden får mindst mulige håndteringer ved udlevering til eleverne.  |  |  |  |  |

##  3.3. Kundens krav til Garantihåndtering

Kunden ønsker Leverandørens tilbud på forskellige modeller for Garantihåndtering.

Kunden indsamler flere gange om ugen defekte Enheder fra skolerne og samler Enhederne på én central lokation, hvorfra Garantihåndteringen udføres.

De skoler, som har en defekt Enhed, opretter en Servicedesk sag i Kundens Service Management Løsning.

Nedenfor er Kundens krav til Garantihåndteringen. Opmærksomheden henledes desuden på bilag 4 og bilag 6 samt Kontraktens afsnit 14.

**Garantimodel nr. 1**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav ID | Kravtype | Beskrivelse | Kravopfyldelsesgrad | Henvisning | Beskrivelse |
|  |  |  | Helt | Ikke |  |  |
| K5-7 | O | Leverandøren skal tilbyde en løsning, hvor Leverandøren håndterer og udbedrer alle garantisager på Enhederne i Garantiperioden. |  |  |  |  |
| K5-8 | O | Leverandøren skal tilbyde en ”carry in” Garantihåndtering af Enhederne i Garantiperioden jf. Servicemål i bilag 6.  |  |  |  |  |

**Garantimodel nr. 2**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav ID | Kravtype | Beskrivelse | Kravopfyldelsesgrad | Henvisning | Beskrivelse |
|  |  |  | Helt | Ikke |  |  |
| K5-9 | O | Leverandøren skal tilbyde en løsning, hvor Leverandøren håndterer og udbedrer alle garantisager på Enhederne i Garantiperioden. |  |  |  |  |
| K5-10 | O | Leverandøren skal tilbyde en ”onsite” Garantihåndtering af Enhederne i Garantiperioden jf. Servicemål i bilag 6. |  |  |  |  |
| K5-11 | O | Leverandøren skal tilbyde en løsning, hvor Leverandøren reparerer Enhederne på en central lokation hos Kunden. Kunden forestår afhentning og tilbagelevering fra skolerne til den centrale lokation. |  |  |  |  |

## 3.4. Kundens krav til Rapportering

Kunden ønsker indblik i karakteren og antallet af Garantireparationer samt antallet af de forskellige reservedelstyper, der er leveret til reparationer uden for garantien.

Nedenfor er Kundens krav til rapportering. Opmærksomheden henledes desuden på bilag 6.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav ID | Kravtype | Beskrivelse | Kravopfyldelsesgrad | Henvisning | Beskrivelse |
|  |  |  | Helt | Ikke |  |  |
| K5-12 | Ø | Kunden ønsker tilbudt en løsning, hvor Leverandøren hvert kvartal leverer en rapport i en csv-fil, som indeholder følgende oplysninger for perioden:* Antal af garantireparationer
* Fordeling af garantireparationer pr. skole
* Opdeling af fejltyper og antal af de enkelte fejltyper
* Evt. antal leverede reservedele (fordelt på reservedelstyper)
 |  |  |  |  |
| K5-13 | Ø | Kunden ønsker tilbudt en løsning, hvor rapporteringen integreres i Kundens projektrum (Sharepoint for nuværende). |  |  |  |  |

## 3.5. Kundens krav til Support

Kunden forventer, at Leverandøren bistår med hjælp og rådgivning i forhold til Serviceleverancen. Leverandørens bistand forventes leveret gennem en Service Desk. Herigennem ønsker Kunden adgang til hjælp og rådgivning i forbindelse med de af Kontrakten dækkede områder (primært garantihåndtering og evt. reparationer udenfor garanti).

Kundens krav til support er beskrevet nedenfor. Opmærksomheden henledes desuden på bilag 6.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav ID | Kravtype | Beskrivelse | Kravopfyldelsesgrad | Henvisning | Beskrivelse |
|  |  |  | Helt | Ikke |  |  |
| K5-14 | Ø | Kunden ønsker tilbudt en løsning, hvor Leverandøren i forbindelse med udførelse af Garantihåndtering benytter et Service Management system. |  |  |  |  |
| K5-15 | Ø | Kunden ønsker tilbudt en løsning, hvor Leverandøren leverer integration til Kundens Service Management System, jf. Bilag 2b, Integration til Kundens Service Management System. |  |  |  |  |
| K5-16 | Ø | Kunden ønsker tilbudt en løsning, hvor Leverandørens medarbejdere i Service Desk’en i forhold til garantisager forstår og taler dansk og/eller engelsk. |  |  |  |  |
| K5-17 | Ø | Kunden ønsker tilbudt en løsning, hvor Leverandøren modtager henvendelser via:> Telefonopkald> E-mail> Kundens Service Management system |  |  |  |  |