



Bilag 3 - Administrative bestemmelser for tjenesteanskaffelser



BERGEN
KOMMUNE



Table of contents

- 1 Fremdriftsplan
- 2 Leveringssted
- 3 Leveringstid
- 4 Fakturering
 - 4.1 Fakturaformat og innhold
 - 4.2 Feil i fakturaformat
- 5 Godkjente underleverandører
- 6 Møter
- 7 Krav til statistikk og servicegrad
 - 7.1 Leveransestatistikk
 - 7.2 Servicegrad
 - 7.3 Statistikk for servicegrad



1 Fremdriftsplan

Prosjektet organiseres iht. kravspesifikasjon, tilbud og kontrakt.

2 Leveringssted

Leveringssted, og eventuelt nærmere angivelse av tidspunkt og leveringsmåte, avtales ved det enkelte avrop.

3 Leveringstid

Leverandøren skal foreta levering i henhold til avtalt tid og sted for det enkelte avrop.

4 Fakturering

4.1 Fakturaformat og innhold

Leverandøren skal levere elektronisk faktura til Bergen kommune på Elektronisk handels-format (EHF).

Leverandør skal følge Bergen kommunes til enhver tid gjeldende retningslinjer for elektronisk fakturering.

Oppdaterte retningslinjer finnes her: [Send elektronisk faktura til kommunen](#).

Dersom lenken ovenfor skulle feile, finner man retningslinjene ved å søke på "faktura" på [kommunens hjemmeside \(bergen.kommune.no\)](#).

Merk at Bergen kommune tilbyr en gratis web-portal for å levere elektronisk faktura for de som ikke har regnskapssystemer som støtter dette. Portalen finnes her: <https://www.pagero.no/project-pages/bergen-kommune/>

Mer informasjon om elektronisk handelsformat finnes på DFØ sine nettsider på www.anskaffelser.no.

4.2 Feil i fakturaformat

Fakturaer som ikke har innhold eller format slik angitt ovenfor, ansees som ikke mottatt.

Kreditnota skal i slike tilfeller ikke utstedes/sendes.

Betalingsfrist løper først fra den dato korrekt faktura er mottatt.

5 Godkjente underleverandører

Følgende underleverandører er godkjent av Oppdragsgiveren:

[Fylles ut ved avtaleinngåelse]



6 Møter

Leverandøren skal legge opp til følgende møtestruktur med Bergen kommune:

Ved oppstart av kontrakten kan det bli gjennomført et oppstartsmøte, og det kan det være nødvendig med hyppigere møter i kontraktens implementeringsfase.

Oppdragsgiver kan innkalle til statusmøte årlig og begge parter kan ta initiativ til møter utover dette ved behov.

7 Krav til statistikk og servicegrad

7.1 Leveransestatistikk

Leverandøren skal levere statistikk over bestilte og leverte ordrer uoppfordret hvert år. Alternativt kan Leverandør gi tilgang til et elektronisk område, der oppdatert statistikk er tilgjengelig hele tiden.

Første leveranse av statistikk skal skje ved utløp av angitt periode regnet fra avtalens oppstartsdato.

Statistikken skal leveres eller gjøres tilgjengelig på elektronisk format, som er lesbart og redigerbart (regneark - Excel eller tilsvarende).

Dersom Leverandøren ikke har oppfylt kravene knyttet til rapportering innen 14 dager etter statistikk periodens utløp, påløper dagbot i samsvar med Kontraktens pkt. 7.8.

Statistikken skal som minimum inneholde informasjon om:

Totalt antall utførte tjenester av typen:

- Kjøring av barn mellom barnehage og hjem t/r

Statistikk med følgende felter/kolonner:

1. Mottaker av tjenesten: Virksomhet/Enhet (avdeling)
2. Ordrenummer (hvis tilgjengelig)
3. Ordre-/bestillings dato
4. Tjenestebeskrivelse
5. Antall kilometer per tur
6. Enhetspris (eks mva.) pr. oppdrag

Oppdragsgiver har ved behov anledning til å endre statistikkformatet eller be om mer tilpasset statistikk.

7.2 Servicegrad



Servicegraden skal være på minimum 97,5 %.

7.3 Statistikk for servicegrad

Leverandøren skal levere egen statistikk vedrørende servicegrad uoppfordret hvert år. Statistikken skal leveres på elektronisk format, på et format som er både lesbart og redigerbart. Statistikken skal vise servicegrad per måned.

Servicegrad beregnes ut i fra antall fullstendig leverte ordrer dividert på totalt antall ordrer. Rapporten skal vises på ordrenivå hvor følgende informasjon som et minimum skal fremkomme:

Ordrenummer	Lokasjon	Leveringsdato iht avtale	Leveringsdato for komplett leveranse	I tide	Forsinket
123456	Hop ungdomsskole	13.05.2017	20.05.2015		1
654321	Apelthun skole	18.05.2017	18.05.2015	1	
541236	Lyngbøtunet	20.05.2017	20.05.2015	1	
412365	MO Nesttun	25.05.2017	25.05.2015	1	

Formel for servicegrad på ordrenivå:

$$(O - R) / O = SO$$

O = antall ordrer per kalendermåned.

R = antall ordrer ikke fullstendig levert innen avtalt leveringstid.

SO = servicegrad på ordrenivå.

Servicegrad i tabellens eksempel: $(4-1) / 4 = 0,75 = 75 \%$.