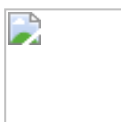


# Avtaledokument

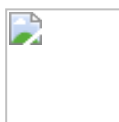


Stavanger kommune



## Table of contents

- 1 Om avtalen
  - 1.1 Parter
  - 1.2 Partenes kontaktpersoner
  - 1.3 Avtalens omfang
  - 1.4 Avtalens varighet
  - 1.5 Avtaletype
  - 1.6 Avtalen består av følgende dokumenter
- 2 Bestilling
  - 2.1 Forbruksmateriell
- 3 Kundeportal - kontaktpunkt
- 4 Feilmelding, reparasjon og responstid
- 5 Oppetid
- 6 Pris
  - 6.1 Prisinnhold
  - 6.2 Timepriser
  - 6.3 Prisregulering
  - 6.4 Like priser og vilkår
  - 6.5 Administrasjonsgebyr
- 7 Levering
  - 7.1 Forhåndsvarsling ved levering
- 8 Statistikk
- 9 Statusmøter



# 1 Om avtalen

Avtalen omfatter levering av skrivere gjennom leie til Stavanger kommune. Avtalen skal gjelde Stavanger kommune og andre kommuner som får IT-drift av Stavanger kommune. Leverandøren skal i tillegg bidra til optimalisering av skriverparken og til helhetlig kostnadsreduksjon for skrivertjenesten.

## 1.1 Parter

Denne avtalen er inngått mellom

og

## 1.2 Partenes kontaktpersoner

Representanten som er angitt nedenfor skal i utgangspunktet ikke involveres i saker som angår daglig drift, herunder bestilling, kvalitet på levert produkt og lignende.

Kundens representant er:

- SETT INN NAVN

Kunden skal være en prioritert kunde og ha minst én fast kontaktperson hos leverandør å forholde seg til i avtaleperioden, med stedfortreder i dennes fravær.

Leverandørens representant er:

- SETT INN NAVN

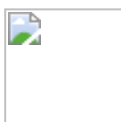
Partene skal uten ugrunnet opphold informere hverandre gjensidig om utskifting av personell som er navngitt i avtalen.

## 1.3 Avtalens omfang

For beregning av anskaffelsens verdi er det lagt til grunn en forventet avtaleperiode på inntil 10 (ti) år. Med utgangspunkt i historisk forbruk er samlet verdi ved 10 års varighet estimert til om lag 120 000 000 kroner ekskl. merverdiavgift. Estimert oppgis kun til orientering og innebærer ingen bestillings- eller volumforpliktelse for Kunden.

### Behov:

Stavanger kommune drifter per i dag ca. 650 skrivere som er plassert på ca. 400 ulike adresser. Oppdragsgiver ønsker at valgt leverandør etter kontraktsignering skal gjennomgå hvert brukerområde for å optimalisere type skriver basert på skriveaktivitet og behov. Denne kostnaden legges inn i egen kolonne i prisskjema (tjeneste «Analysearbeid og annen rådgivning»). Det gjøres oppmerksom på at timeantallet er estimert for evalueringen sin del. Utskriftsvolum i 2024: ca. 26.000.000. Oppdragsgiver har som mål å generelt redusere antall utskrifter/kopier/klikk.



Oppdragsgivers leieavtaler på skrivere hos eksisterende avtaleleverandør går ut 01.05.2026. Tiden i fra kontraktsignering og fram til utløp av eksisterende avtale vil bli benyttet til planlegging og utplassering av skrivere fra Leverandør. Alle skrivere skal være i drift innen 01.05.2026.

Oppdragsgiver skal ha felles oppsigelsestid for alle leieskrivere uavhengig av når leieavtalen startet. Leieperioden som tilbys må til enhver tid reflektere dette.

Oppdragsgiver har primært behov for MFP (multifunksjonsskrivere) med innebygd kortleser, som skal kunne leveres i inntil 3 modeller: liten, middels og stor. For nærmere beskrivelse av basis-krav til disse, se nedenfor.

Det er adgang til å levere brukte skrivere under denne avtalen, forutsatt at de oppfyller kravene i konkurransedokumentene, herunder kravspesifikasjonen.

I avtaleperioden vil det kunne oppstå behov for et mindre antall av andre typer skrivere enn de angitt i prisskjema og konkurransegrunnlag, herunder plottere, skannere, etikettskrivere og annet tilleggsutstyr. Oppdragsgiver vil da kunne benytte denne avtale, men er ikke bundet til dette. Oppdragsgiver forutsetter ved bruk av avtalen konkurransedyktige betingelser av leverandøren.

1.4 Avtalens varighet

Vi planlegger kontraktsignering i april 2026, med oppstart av drift 01.05.2026.

Dette er en løpende tjenesteavtale uten fast sluttdato. Avtalen kan sies opp av Kunden med 3 (tre) måneders skriftlig varsel. Leverandøren kan si opp avtalen med 12 (tolv) måneders skriftlig varsel.

1.5 Avtaletype

Avtaletype: Løpende Tjenesteavtale

Avtalen reguleres av dette avtaledokument, generelle avtalevilkår, databehandleravtale og faktureringsvilkår.

1.6 Avtalen består av følgende dokumenter

Avtalen reguleres av dette avtaledokumentet med tilhørende bilag.

| Bilag til avtaledokumentet: (alle rubrikker skal være krysset av) | Ja | Nei |
|-------------------------------------------------------------------|----|-----|
| Databehandleravtale                                               | x  |     |
| Kundens spesielle avtalevilkår                                    | x  |     |
| Seriøsitetsbestemmelser bygge- og anleggskontrakter               |    | x   |
| Kontraktklausul lærling                                           |    | x   |
| Etiske avtalevilkår                                               |    | x   |
| Samhandlingsavtale ehandel                                        |    | x   |
| Kundens generelle avtalevilkår                                    |    |     |



|                               |   |   |
|-------------------------------|---|---|
| Generelle avtalevilkår        | x |   |
| Faktura vilkår og betingelser |   | x |
| <b>Leverandørens tilbud</b>   |   |   |
| Prisskjema                    | x |   |
| Løsningsbeskrivelse           |   | x |
|                               |   |   |

Ved motstrid mellom tekst i avtaledokumentet (dette dokumentet) og tekst i bilag skal avtaledokumentet gis forrang.

Ved motstrid mellom de ulike bilagene skal følgende rangordning legges til grunn, med mindre det fremkommer klart og utvetydig at partene har ment noe annet:

- Avtaledokumentet går foran øvrige bilag
- Generelle avtalevilkår går foran leverandørens tilbud
- Databehandleravtalen går foran avtaledokumentet og øvrige bilag når det gjelder bestemmelser knyttet klart og utvetydig til regulering av personvern.

Ved avrop på rammeavtalen rangeres den enkelte bestilling foran øvrige avtaledokumenter.

## 2 Bestilling

Stavanger kommunes IT-avdeling er kommunens kontaktpunkt for bestilling av alle skrivere.

IT formidler alle opplysninger som leverandør vil måtte trenge for å levere printeren/e.

### 2.1 Forbruksmateriell

Det forventes at leverandør har et system på plass som rapporterer status for forbruksmateriell slik at dette blir bestilt inn automatisk.

## 3 Kundeportal - kontaktpunkt

Leverandøren skal ha fleksibelt kontaktpunkt for Stavanger kommunes IT-avdeling.

Med det menes at kontaktpunktet for Stavanger kommunes IT-avdeling hos leverandør skal kunne være via telefon, e-post, eller via en nettbasert kundeportal i tillegg.

Kundeportalen skal ha mulighet til å registrere bestillinger, samt feil på skriver hvor en får oversikt over saksflyt og en bekreftet tid når tekniker skal ut på lokasjon.

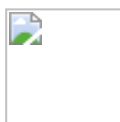
Tilgjengelig via telefon mellom klokken 08:00 og 16:00 på virkedager.

Det er Stavanger kommunes IT-avdeling som melder feil på vegne av Oppdragsgiver i de tilfeller Oppdragsgiver ikke kan løse problemet selv.

## 4 Feilmelding, reparasjon og responstid

Det forventes at maskinene har et system for å rapportere diverse hardware/software feil automatisk til leverandør i tillegg til at IT har mulighet til å rapportere inn feil utover dette.

Ved innmelding av feil fra interne brukere hos oppdragsgiver vil IT-avdeling sin brukerstøtte



forsøke å løse problemet. Hvis IT-avdelingen ikke kan løse problemet, vil IT-avdelingen kontakte leverandør.

Feil på skrivere deles i to kategorier, A og B feil.

- A-feil er feil som forårsaker stopp på utskrift og/eller kopi
- B-feil er feil som reduserer kvalitet, hastighet eller andre feil som ikke stopper utskrift og/eller kopi

A-feil skal være løst innen 6 arbeidstimer fra feilen er meldt.  
B-feil skal være løst senest påfølgende arbeidsdag fra feilen er meldt.

Gjentatte problemer med skriver kan bli definert som vesentlig avvik ved den enkelte enhet. Gjentatte problem defineres som A-feil som oppstår tre ganger i løpet av en måned. Skriver skal da vederlagsfritt byttes ut med skriver av tilsvarende spesifikasjon.

Leverandøren skal ha tilgang til lokal tekniker. Hvis leverandøren benytter seg av underleverandør, så må feilmelding fra printere gå direkte til utførende ledd slik at forsinkelser i oppretting av feil ikke oppstår.

## 5 Oppetid

Alle MFP skal automatisk registrere maskinens oppetid. Muligheten for å innhente informasjon om og eller statistikk om oppetid skal være lett tilgjengelig.

Oppetid – definert tidsrom for arbeid er fra klokken 08:00 til 16:00 på virkedager og 99% oppetid innenfor det definerte tidsrommet i månedsperioder pr. skriver.

## 6 Pris

Alle priser skal være eksklusive merverdiavgift og i norske kroner.

### 6.1 Prisinnhold

Månedlig leiepris pr. skriver skal inkludere alt avtalen omfatter med mindre det er gitt eksplisitte opplysninger om noe annet. Se prisskjema for ytterligere informasjon.

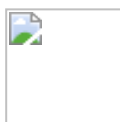
Blant annet:

Print Management Software, herunder, men ikke begrenset til:

- Sikker utskrift\*
- Overvåking
- Webgrensesnitt
- Skann workflow
- Gjesteprint\*\*

Alle kostnader i forbindelse med levering, installering, idriftsettelse og tilbakelevering av skriveren, herunder, men ikke begrenset til:

- Installasjon og konfigurasjon av sikker utskrifts løsning
- installasjon og konfigurasjon av gjesteprint (fra server side)
- installasjon og konfigurasjon av scan work flow (fra server side)
- web-basert administrasjonsverktøy
- Innføring til IT avdelingen\*\*\*



- Lisens pr. enhet

\*Sikker utskrifts system skal ha løsning for chromebook utskrift.

\*\*Merk at lisens for gjestepoint skal inkluderes i leieprisen og skal også inkludere for installasjon av denne.

\*\*\*Prisen skal inkludere nødvendig/tilstrekkelig opplæring/innføring i de systemene som tilbys

Klikkpris for farge og sort/hvitt skal inkludere:

Alt forbruksmateriell til tilbudte skrivere med unntak av papir, eksempelvis:

- Toner, både levering av ny og retur av brukt/tom toner
- Spillbeholder (Waste Container)
- Tromme (Drum Cart)
- Vedlikeholdssett (Maintenance kit)
- Rengjøringsenhet (Second Bias Transfer Roll)
- Mottrykksoverføringsvalse (Second Bias Transfer Roll)

## 6.2 Timepriser

Prisene skal inkludere samtlige kostnader, herunder frakt og levering, anbrekk, emballasje/retur av emballasje, rydding, veiledning fra leverandørens kontaktpersoner, toll, skatter, miljøgebyr, bompenger osv.

Det presiseres dertil at alle kostnader som følger av kundens kravspesifikasjon samt kostnader som følger av oppfyllelse av kundens avtalevilkår, skal være inkludert i avtalens priser.

## 6.3 Prisregulering

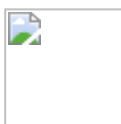
Ved enhver prisendring skal Leverandøren varsle Kunden skriftlig minst 30 dager før prisendringen trer i kraft. Varselet skal inneholde oppdaterte priser samt grunnlaget for beregningen av prisendringen.

Leverandørens priser for løpende vederlag kan endres ved hvert årsskifte tilsvarende endringen i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (hovedindeksen), med førstegangs regulering 12 måneder etter at avtalen ble inngått. Med løpende vederlag menes ytelser som faktureres periodisk, herunder månedsleie, klikkpriser og eventuelle løpende lisenser for opsjoner som Kunden har bestilt. Engangskostnader knyttet til etablering/implementering og øvrige engangsløsninger omfattes ikke av indeksreguleringen.

Leverandørens priser kan også endres i den utstrekning regler eller vedtak om offentlige skatter eller avgifter endres med virkning for Leverandørens vederlag eller kostnader.

Endringer i priser for tredjepartsleveranser som inngår i tjenesten gir ikke i seg selv grunnlag for prisendring, med mindre prisendringen følger av bestemmelsene om indeksregulering, endringer i offentlige skatter/avgifter eller valutakursendringer.

Utover endringene som er nevnt ovenfor kan avtalepartene skriftlig avtale andre prisendringer for enkelttilfeller der prisendring anses som rimelig av partene. Skriftlighetskravet gjelder også her.



## 6.4 Like priser og vilkår

Leverandøren er pliktet til å sikre at samtlige brukere som er omfattet av rammeavtalen, uansett geografisk beliggenhet, skal ha like priser og vilkår.

## 6.5 Administrasjonsgebyr

Det skal ikke belastes administrasjonsgebyr ved bytting av printere internt hos oppdragsgiver selv om det er mellom to organisasjonsnummer.

## 7 Levering

Alle skrivere skal leveres direkte til den enkelte behovshaver / virksomhet og kobles opp på nett av leverandør. Adresse og plassering vil bli angitt ved bestilling.

Levering av skriver skal skje så fort som mulig, men senest innen to uker.

### 7.1 Forhåndsvarsling ved levering

Leverandøren skal varsle oppdragsgiver i god tid før levering.

## 8 Statistikk

Det skal utarbeides en halvårlig rapport for alle maskiner som viser:

- Merke/modell
- Serienummer
- Installasjonstidspunkt
- Sted
- Eie/leie
- Siste avleste tellerstand
- Tidspunkt for siste avleste tellerstand
- Antall servicer utført
- Snitt responstid (fra melding mottatt til ferdig fullført jobb) – danner grunnlag for beregning av oppetid

Rapporten skal være tilgjengelig via web-grensesnittet. Leverandør skal med utgangspunkt i statistikken søke å identifisere brukersteder med uhensiktsmessig bruksmønster/høye kostnader og komme med anbefalinger til løsninger

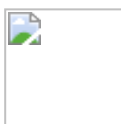
## 9 Statusmøter

Det skal gjennomføres statusmøter med oppdragsgiver 2 ganger i året.

Hensikten med møtene er å gjennomgå status for avtalen, om kravspesifikasjonen overholdes, informere oppdragsgiver om eventuell ny teknologi, samt se etter forbedringsmuligheter på det enkelte brukersted (basert på statistikken).

Møtene kan legges til et hvilket som helst brukersted. Møtene finner sted etter at halvårsrapport er utarbeidet.

Leverandør tar initiativ til å innkalle til oppfølgingsmøter. Hyppigere oppfølgingsmøter kan avtales etter behov.



Møtene kan det ikke kreves vederlag for.

