

# Bilag til SSA-K – Kjøpsavtalen – 2018

## Innhold:

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon .....	2
Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av leveransen .....	6

Bilag 11: Prisskjema (Utfylt vedlegg 5 til Konkurransesgrunnlaget)

# Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

## 1. Beskrivelse kravtabell

### 1.1. Forklaring tabell

Begrep	Forklaring
«Nr.»	Kundens nummerering av krav (skal ikke endres)
«Krav»	Angivelse av Kundens krav (skal ikke endres)
«Type krav»	Kundens prioritering av det enkelte krav: (skal ikke endres):  «A»: <b>Absolutt krav som må oppfylles (minimumskrav).</b>
«Oppfylt (Ja/nei)»	Leverandøren skal markere «Ja» i feltet dersom kravet oppfylles i sin helhet.  <b>Markering skjer i identisk kravtabell i Bilag 2.</b>
«Beskrivelse»	Hvis dette feltet markert med « <b>Tilbyderen skal beskrive hvordan kravet skal oppfylles</b> » skal leverandøren gi en nærmere beskrivelse av hvordan kravet oppfylles.  <b>Markering skjer i identisk kravtabell i Bilag 2.</b>

## 2. Kravtabell

Nr.	Krav	Type krav	Oppfylt (Ja/nei)	Beskrivelse (Tekst i kursiv er instruksjoner til tilbyderen i tilbudsfasen og erstattes med tilbyderens beskrivelse)
2.1	<p>Leverandøren skal tilby en fast kundekontakt med gode serviceegenskaper som opparbeider seg kunnskap om Kundens plattform og behov og kan gi rettleidet kjøpsveiledning med høy kompetanse. Kundekontakt skal være tilgjengelig over telefon og e-post.</p> <p>Ved bytte av kontaktperson skal Kunden informeres i forkant av bytte, og ny kontaktperson skal introduseres for Kunden. Leverandøren er ansvarlig for nødvendig kompetanseoverføring til ny kontaktperson.</p> <p>Tilgjengelig kundeservice og kundekontakt må kunne</p>	A		<b><i>Tilbyderen skal beskrive hvordan kravet skal oppfylles</i></b>

	<p>kommunisere på norsk.</p> <p>Henvendelser fra Kunden skal besvares innen 4 timer innenfor tidsrommet 0800-1600 på hverdager.</p>			
2.2	<p>Kristiansand kommune har innført elektronisk handel for sine enheter.</p> <p>Bestillinger sendes og ordrebekreftelse mottas i løsningen Visma Enterprise Ehandel.</p> <p>Leverandøren skal levere bestillingsløsning: <b>e-handel ekstern nettbutikk/punch out og fritekst.</b></p> <p>Leverandøren skal tilpasse seg slik at bestillinger kan skje via Visma Enterprise Ehandel, iht. Samhandlingsavtalen (vedlegg 6 til Konkurransesgrunnlaget) og Teknisk informasjon om ehandel til leverandører (vedlegg 7 til Konkurransesgrunnlaget).</p> <p>Leverandøren må selv dekke sin del av kostnadene.</p> <p>I tillegg til minstekrav som fremgår av Samhandlingsavtalen og Teknisk informasjon om ehandel til leverandører gjelder følgende absolutte krav til den eksterne nettbutikken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekstern nettbutikk skal kun inneholde produkter som er omfattet av Rammeavtalen. Leverandøren kan ikke uten Kundens samtykke innta produkter i ekstern nettbutikk som ikke er omfattet av Rammeavtalen. Dersom Leverandøren har inngått flere innkjøpsavtaler med Kunden kan likevel varer fra de øvrige avtaler presenteres i samme eksterne nettbutikk.</li> <li>• Produkter fra Prisskjema (vedlegg 5 til Konkurransesgrunnlaget, bilag 11 til SSA-K) skal være merket som prefererte</li> </ul>	A		<b><i>Tilbyderen skal beskrive hvordan kravet skal oppfylles</i></b>

	<p>produkter.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle produkter skal ha inntatt en beskrivelse av produktet i feltet «Beskrivelse».</li> <li>• Hvert produkt skal vises med bilde.</li> <li>• Hvert produkt skal oppgis med lagerstatus og/eller bestillingstid.</li> <li>• Produktene skal presenteres i en hensiktsmessig produktgruppestruktur.</li> <li>• Priser skal være ekskl. mva., kundespesifikke og vise Kundens endelige pris (inkl. påslag) iht. Rammeavtalen.</li> <li>• Leverandøren skal på forespørsel sørge for egne brukernavn/passord for et ubegrenset antall enheter.</li> </ul> <p>Kunden kan utsette oppstart av Rammeavtalen frem til Kunden har godkjent Leverandørens eksterne nettbutikk iht. ovennevnte minstekrav.</p> <p>I tillegg til bestilling gjennom ekstern nettbutikk skal Kunden også kunne bestille gjennom fritekst.</p> <p>Fritekstbestillinger skal kunne sperres for enkeltvise kategorier.</p>			
2.3	<p>Leverandøren skal som hovedregel levere produktene innen fem virkedager.</p> <p>Leverandør bes tilstrebe å få levert alle produkter så nært opp til neste virkedag som mulig.</p>	A		<b><i>Tilbyderen skal beskrive hvordan kravet skal oppfylles</i></b>
2.4	Leverandøren må også kunne motta bestilling pr. telefon og e-post.	A		
2.5	Straks etter bestilling skal Kunden motta ordrebekreftelse.	A		
2.6	Ved innlevering til transportør skal	A		

	Kunden motta leveringsbekreftelse.			
2.7	Betaling skal skje gebyrfritt ved bruk av EHF faktura.	A		
2.8	Levering skal skje i kontortid på ukedager (mandag – fredag 08.00-15.30).  Avvik må avtales med Kunden.  Varen skal leveres til den leveringsadressen som oppgis på bestillingen, hvis ikke annet er avtalt.  Levering skal skje med pakkseddel.	A		
2.9	Leverandøren skal være medlem av godkjent returordning for emballasje for produkter som omfattes av avtalen eller selv ha etablert tilsvarende ordning.	A		

## Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av leveransen

Leverandøren skal, basert på bilag 1 (Kundens kravspesifikasjon), beskrive sin leveranse/løsning her.

Leverandøren bør være oppmerksom på at avvik, forbehold og andre endringer i bilag 2 til Kundens krav i bilag 1 ved tilbudsinnlevering kan medføre at tilbudet blir avvist av Kunden.

### 1. Beskrivelse kravtabell

#### 1.1. Forklaring tabell

Begrep	Forklaring
«Nr.»	Kundens nummerering av krav (skal ikke endres)
«Krav»	Angivelse av Kundens krav (skal ikke endres)
«Type krav»	Kundens prioritering av det enkelte krav: (skal ikke endres): «A»: <b>Absolutt krav som må oppfylles (minimumskrav).</b>
«Oppfylt (Ja/nei)»	Leverandøren skal markere «Ja» i feltet dersom kravet oppfylles i sin helhet.  <b>Markering skjer i identisk kravtabell i Bilag 2.</b>
«Beskrivelse»	Hvis dette feltet markert med « <b>Tilbyderen skal beskrive hvordan kravet skal oppfylles</b> » skal leverandøren gi en nærmere beskrivelse av hvordan kravet oppfylles.  <b>Markering skjer i identisk kravtabell i Bilag 2.</b>

### 2. Kravtabell

Nr.	Krav	Type krav	Oppfylt (Ja/nei)	Beskrivelse (Tekst i kursiv er instruksjoner til tilbyderen i tilbudsfasen og erstattes med tilbyderens beskrivelse)
2.1	Leverandøren skal tilby en fast kundekontakt med gode serviceegenskaper som opparbeider seg kunnskap om Kundens plattform og behov og kan gi rettleidet kjøpsveiledning med høy kompetanse. Kundekontakt skal være tilgjengelig over telefon og e-post.  Ved bytte av kontaktperson skal Kunden informeres i forkant av bytte, og ny kontaktperson skal introduseres for Kunden. Leverandøren er ansvarlig for nødvendig	A		<b>Tilbyderen skal beskrive hvordan kravet skal oppfylles</b>

	<p>kompetanseoverføring til ny kontaktperson.</p> <p>Tilgjengelig kundeservice og kundekontakt må kunne kommunisere på norsk.</p> <p>Henvendelser fra Kunden skal besvares innen 4 timer innenfor tidsrommet 0800-1600 på hverdager.</p>			
2.2	<p>Kristiansand kommune har innført elektronisk handel for sine enheter.</p> <p>Bestillinger sendes og ordrebekreftelse mottas i løsningen Visma Enterprise Ehandel.</p> <p>Leverandøren skal levere bestillingsløsning: <b>e-handel ekstern nettbutikk/punch out og fritekst.</b></p> <p>Leverandøren skal tilpasse seg slik at bestillinger kan skje via Visma Enterprise Ehandel, iht. Samhandlingsavtalen (vedlegg 6 til Konkurransesgrunnlaget) og Teknisk informasjon om ehandel til leverandører (vedlegg 7 til Konkurransesgrunnlaget).</p> <p>Leverandøren må selv dekke sin del av kostnadene.</p> <p>I tillegg til minstekrav som fremgår av Samhandlingsavtalen og Teknisk informasjon om ehandel til leverandører gjelder følgende absolutte krav til den eksterne nettbutikken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekstern nettbutikk skal kun inneholde produkter som er omfattet av Rammeavtalen. Leverandøren kan ikke uten Kundens samtykke innta produkter i ekstern nettbutikk som ikke er omfattet av Rammeavtalen. Dersom Leverandøren har inngått flere innkjøpsavtaler med Kunden kan likevel varer fra de øvrige avtaler presenteres i samme eksterne nettbutikk.</li> </ul>	A		<b><i>Tilbyderen skal beskrive hvordan kravet skal oppfylles</i></b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produkter fra Prisskjema (vedlegg 5 til Konkurransgrunnlaget, bilag 11 til SSA-K) skal være merket som prefererte produkter.</li> <li>• Alle produkter skal ha inntatt en beskrivelse av produktet i feltet «Beskrivelse».</li> <li>• Hvert produkt skal vises med bilde.</li> <li>• Hvert produkt skal oppgis med lagerstatus og/eller bestillingstid.</li> <li>• Produktene skal presenteres i en hensiktsmessig produktgruppestruktur.</li> <li>• Priser skal være ekskl. mva., kundespesifikke og vise Kundens endelige pris (inkl. påslag) iht. Rammeavtalen.</li> <li>• Leverandøren skal på forespørsel sørge for egne brukernavn/passord for et ubegrenset antall enheter.</li> </ul> <p>Kunden kan utsette oppstart av Rammeavtalen frem til Kunden har godkjent Leverandørens eksterne nettbutikk iht. ovennevnte minstekrav.</p> <p>I tillegg til bestilling gjennom ekstern nettbutikk skal Kunden også kunne bestille gjennom fritekst.</p> <p>Fritekstbestillinger skal kunne sperres for enkeltvise kategorier.</p>			
2.3	<p>Leverandøren skal som hovedregel levere produktene innen fem virkedager.</p> <p>Leverandør bes tilstrebe å få levert alle produkter så nært opp til neste virkedag som mulig.</p>	A		<b><i>Tilbyderen skal beskrive hvordan kravet skal oppfylles</i></b>
2.4	Leverandøren må også kunne motta bestilling pr. telefon og e-post.	A		



2.5	Straks etter bestilling skal Kunden motta ordrebekreftelse.	A		
2.6	Ved innlevering til transportør skal Kunden motta leveringsbekreftelse.	A		
2.7	Betaling skal skje gebyrfritt ved bruk av EHF faktura.	A		
2.8	Levering skal skje i kontortid på ukedager (mandag – fredag 08.00-15.30).  Avvik må avtales med Kunden.  Varen skal leveres til den leveringsadressen som oppgis på bestillingen, hvis ikke annet er avtalt.  Levering skal skje med pakkseddel.	A		
2.9	Leverandøren skal være medlem av godkjent returordning for emballasje for produkter som omfattes av avtalen eller selv ha etablert tilsvarende ordning.	A		

### **Avtalen punkt 1.1 Avtalens omfang**

Dersom det etter Leverandørens mening er åpenbare feil eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon, skal Leverandøren påpeke dette her.

### **Avtalens punkt 2.1.1 Utstyr og programvare**

Dersom tilbudt programvare og utstyr ikke har slike funksjoner, egenskaper og kvalitet som følger av standard produktbeskrivelse/-spesifikasjon, brukerveiledning mv. som Leverandøren lar følge med ved salg av disse produktene, skal dette fremkomme her.

Dersom det er nødvendig å oppgradere Kundens tekniske plattform, slik den er beskrevet i bilag 3, for at Leverandørens ytelser skal fungere som avtalt, skal dette spesifiseres her.

### **Avtalens punkt 2.1.3 Forholdet til standard lisens- og avtalevilkår**

I den utstrekning standardprogramvare som er omfattet av leveransen må leveres under standard lisensbetingelser, skal dette fremkomme her. Kopi av lisensbetingelsene skal være vedlagt som bilag 10. Det er viktig for Leverandøren å være klar over at lisensbetingelser for standardprogramvare ikke ved motstrid gjelder foran SSA-K avtalen. Det er kun de forhold som er angitt i punkt 2.1.3 i avtalens bestemmelser hvor lisensavtalen for standardprogramvare gjelder foran SSA-K. Dette gjelder i all hovedsak standard lisensbetingelser om disposisjonsrett og rettsmangler. Videre er det i SSA-K gjort visse unntak for Leverandørens feilrettingsplikt for samme programvare.

I den utstrekning det er avvik mellom lisensbetingelsenes bestemmelser om disposisjonsrett og denne avtalens bestemmelser om disposisjonsrett, skal dette fremkomme her.

### **Avtalens punkt 2.1.6 Garantiperiode og garantiytelser**

Dersom Leverandøren stiller krav til vedlikehold som må være utført for at garantien for utstyr skal gjelde, skal dette spesifiseres her.

### **Avtalens punkt 2.7 Eksterne rettslige krav**

Leverandøren skal beskrive hvordan Leverandøren ivaretar eksterne rettslige krav gjennom sin leveranse her.

### **Avtalens punkt 4.3 Fri programvare**

Dersom fri programvare skal benyttes i forbindelse med leveransen, skal Leverandøren utarbeide en oversikt over den aktuelle fri programvare. Oversikten inntas her. Kopi av lisensbetingelsene som gjelder for den aktuelle frie programvare inntas i bilag 10.

I den utstrekning Leverandøren er kjent med at fri programvare som er krevet brukt av Kunden som en del av leveransen er uegnet til å oppfylle Kundens krav eller krenker eller av noen hevdes å krenke tredjeparts opphavsrett, skal Leverandøren påpeke dette her.