

**Bilag til Rammeavtale om levering av konsulentbistand til forvaltning og utvikling av VAKO og Boinfo**

**Basert på statens standardavtaler om kjøp av varer og tjenester innen IKT og konsulenttjenester, SSA-R, versjon 2018.**

**Innholdsfortegnelse**

[**Bilag 1: Overordnet beskrivelse av de ytelser rammeavtalen gjelder og oversikt over de oppdragsgivere som kan tildele kontrakter under rammeavtalen** 3](#_Toc57109617)

[1 Anskaffelsen gjelder 3](#_Toc57109618)

[1.1 Beskrivelse av fagsystemet VAKO 3](#_Toc57109619)

[1.2 Beskrivelse av fagsystemet Boinfo 4](#_Toc57109620)

[2 Anskaffelsens innhold og omfang 5](#_Toc57109621)

[2.1 Rammer for utvikling 5](#_Toc57109622)

[2.2 Ytelser og kapasitet som omfattes 6](#_Toc57109623)

[2.3 Tids- og kostnadsramme 7](#_Toc57109624)

[2.4 Resultat 7](#_Toc57109625)

[3 Kravspesifikasjon 7](#_Toc57109626)

[5 Avgrensning 7](#_Toc57109627)

[6 Oppdragsgivere som kan tildele kontrakter under rammeavtalen 7](#_Toc57109628)

[**Bilag 2: Prosedyrer for tildeling av kontrakter innenfor rammeavtalen** 8](#_Toc57109629)

[1 Avtalens punkt 2.1 Tildeling av kontrakter (prosedyre for avrop) 8](#_Toc57109630)

[**Bilag 3: Avtalevilkår for kontrakter som kan tildeles innenfor rammeavtalen** 9](#_Toc57109631)

[**Bilag 4: Administrative bestemmelser** 10](#_Toc57109632)

[1 Avtalen punkt 1.4 Partenes representanter 10](#_Toc57109633)

[1.1 Nøkkelpersonell 10](#_Toc57109634)

[1.2 Lønns- og arbeidsvilkår 10](#_Toc57109635)

[2 Avtalens punkt 5.1 Samarbeid 11](#_Toc57109636)

[2.1 Møter 11](#_Toc57109637)

[3 Øvrige administrative bestemmelser 11](#_Toc57109638)

[3.1 Rutiner for bestilling 12](#_Toc57109639)

[3.2 Kvalitetssikring av konsulentytelse 12](#_Toc57109640)

[3.3 Leverandørens kompetanseoverførings- og samarbeidsplikt 12](#_Toc57109641)

[3.4 Leverandørens personell og bruk av underleverandør 12](#_Toc57109642)

[4 Igangsetting, bemanning, kontinuitet og prosess for utvikling/bestilling 13](#_Toc57109643)

[4.1 Leverandørens besvarelse iht. evalueringskriterium Oppdragsforståelse: 13](#_Toc57109644)

[5 Tilbudt kompetanse og erfaring 13](#_Toc57109645)

[5.1 Leverandørens besvarelse iht. evalueringskriterium Tilbudte konsulenters kompetanse og erfaring 13](#_Toc57109646)

[**Bilag 5: Pris og prisbestemmelser** 14](#_Toc57109647)

[1 Timepris og fakturering 14](#_Toc57109648)

[2 Prisendring 15](#_Toc57109649)

[**Vedlegg** 16](#_Toc57109650)

# **Bilag 1: Overordnet beskrivelse av de ytelser rammeavtalen gjelder og oversikt over de oppdragsgivere som kan tildele kontrakter under rammeavtalen**

**Avtalen punkt 1.1 Formål og omfang.**

## 1 Anskaffelsen gjelder

Bergen kommune eier i dag to fagsystemer som håndterer henholdsvis tjenester og kommunale gebyrer for Vann- og avløpsetaten (VAKO) og boligstøtte og boligtildeling hos Boligetaten (Boinfo). Systemene driftes av kommunens interne driftsleverandør, Enhet for digitale driftstjenester (EDD). Løsningene er bygget på samme teknologi og rammeverk (Oracle database, Java/JSP), men støtter ulike forretningsmessige behov.

Det er behov for å etablere en rammeavtale om bistand til forvaltning og utvikling av fagsystemene VAKO og Boinfo.

Det eksisterer i dag to bistandsavtaler på dette tjenesteområdet, med samme leverandør. Disse utløper januar 2021 for Boinfo og mai 2021 for VAKO og forlenges ikke etter avtale mellom partene. Bergen kommune har fått anledning til å inngå ny avtale før dagens avtaler utløper.

Ny avtale omfatter konsulentbistand til programmering/systemutvikling og rådgivning innenfor ytelsesområdene:

1. Forvaltningsstøtte og beredskap
2. Vedlikehold og feilretting
3. Oppgradering, videreutvikling, nye tjenester/integrasjoner/funksjonalitet.

Både VAKO og Boinfo kan på et tidspunkt bli aktuelle å fase ut med standardsystemer, eller at forvaltingen overføres til eksisterende systemportefølje i Bergen kommune.

### 1.1 Beskrivelse av fagsystemet VAKO

VAKO er et egenutviklet system som forvalter gebyrgrunnlag for Bergens ca. 80.000 eiendommer. Systemet eies av Bergen kommune ved Vann- og avløpsetaten og er utviklet av Stacc (tidligere Delfi Data) som også har forvaltet det over mange år, men som ikke kan tilby disse tjenestene lengre.

Systemet sjekker logg av endringer i sentral Matrikkel for å finne endringer som kan medføre justering av gebyr-grunnlag. Dette gjelder både endringer i areal, bruk og endring av status (tatt i bruk, fjernet etc.).

Systemet leverer datafiler for samkjøring med andre gebyrenheter til kommunens økonomisystem UBW Økonomi til hver terminkjøring (4 ganger pr. år) pluss som enkeltfaktura løpende gjennom året ved nye tilknytninger.

Det hentes data fra Gemini Vannmåler som forvalter kommunens ca. 5.000 vannmålere hovedsakelig i bedrifter for avregning etter målt vannforbruk, og fra Gemini Slam som forvalter kommunens ca. 5.000 slamavskillerefor fakturering av tømminger utover fast avtale.

Systemet har også integrasjon med kommunens sak- arkivsystem, Bk360 (Public360) for oppretting av saker og dokumenter, samt oppslag på eksisterende saker/dokumenter.

Der er mange varianter som skal beregnes korrekt med flere bygg på en eiendom, flere eiere som deler gebyrareal og blanding av bolig/næring i enkelte bygg.

Det er en rekke kontroller og rapporter som sikrer at avvik oppdages og at endringer i gebyrgrunnlag blir oppdatert med effekt også bak i tid.

Gebyrstatus pr eiendom/bygning eksporteres og vises i andre verktøy.

**Brukere av VAKO**

Systemet betjenes av 5-6 personer på økonomiavdelingen hos Vann- og avløpsetaten mens 20-30 andre på VA-etaten har lesetilgang.

Dagens leverandør, Stacc AS, er tilgjengelig til ut på våren 2021 og vil være behjelpelig med innføring i verktøy, datastrukturer og ellers overordnet beskrivelse av systemets viktigste funksjoner.

Infrastrukturen er nærmere beskrevet i bilag 1, vedlegg 2 Teknisk infrastruktur VAKO.

### 1.2 Beskrivelse av fagsystemet Boinfo

Boinfo er Boligetaten sitt saksbehandlingsverktøy og er et førstelinjesystem som skal håndtere alle tjenestene Boligetaten yter. Systemet er oppdelt i følgende fem moduler:

* Felles
	+ postjournal, etablering og vedlikehold av persondata.
* Kommunal bostøtte
	+ behandle søknader og fatte vedtak om kommunal bostøtte
	+ utveksling av data med Etat for Boligforvaltning knyttet til bolig, leietakere og avregning
* Kommunal bolig
	+ behandle søknader, køhåndtering og tildeling av kommunal bolig
	+ utveksling av data med Etat for Boligforvaltning knyttet til bolig
* Bostøtte fra Husbanken
	+ avregning statlig bostøtte mot kommunal bostøtte og sosialkontorene
	+ via FTP utveksling av husleie- og trekk data til Husbanken og vedtaks data fra Husbanken
* Finansiering
	+ behandle søknader og fatte vedtak om startlån og tilskudd
	+ motta dokumenter fra Husbanken via KS svar-inn
	+ transaksjon historikk på startlån

Elektroniske søknader om kommunal bostøtte, kommunal bolig og forlengelse av forhåndsgodkjenning/ finansieringsbevis for startlån mottas i BOINFO via Bergen kommune sitt saks- og arkivsystem Bk360 (Public360).

Utsending av vedtak om kommunal bostøtte, kommunal bolig og mangelbrev knyttet til alle modulene som nevnt over sendes ut via Bergen kommune sitt saks- og arkivsystem Bk360. BOINFO kommuniserer med Bk360 ved hjelp av web-services på både NOARK4 og Geointegrasjonen for å opprette sak og dokument samt laste opp og hente ned filer.

**Brukere av Boinfo**

Boligetaten har i dag ca. 34 brukere av systemet hvor tre avdelingsledere samt system koordinator er superbrukere med god kjennskap til datamodell og rapporteringsverktøy.

Alle sosialkontorene i Bergen kommune og Etat for Boligforvaltning har lesetilgang til systemet. Tilgang til systemet administreres via egen tilgangskontroll hvor kontroll av brukere som skal ha tilgang på ulike nivåer løses via ulike applikasjoner.

Dagens leverandør, Stacc AS, er tilgjengelig til ut på våren 2021 og vil være behjelpelig med innføring i verktøy, datastrukturer og ellers overordnet beskrivelse av systemets viktigste funksjoner.

Infrastrukturen er nærmere beskrevet i bilag 1, vedlegg 1 Teknisk infrastruktur Boinfo.

## 2 Anskaffelsens innhold og omfang

### 2.1 Rammer for utvikling

Konsulentbistand ønskes primært utført i Bergen kommune sine lokaler eller lokaler Bergen kommune stiller til disposisjon hvor konsulenten kan koble seg direkte til Boinfo eller VAKO sine servere. Begrunnelsen for dette er:

* Av sikkerhetsmessige årsaker knyttet til data i systemet samt koblinger mot andre systemer.
* Det gir mulighet for en løpende dialog med superbrukere og systemkoordinator hos Boligetaten og/eller Vann- og avløpsetaten.
* Testdatabasene inneholder reelle data og ligger derfor i beskyttet område som ikke kan nås fra eksternt nett.
* De to systemene er ikke hyllevare, men egenutviklet data system som bare finnes på servere i Bergen kommune

Bergen kommune vil følge opp etablering av syntetiske data for testing slik at utviklingsarbeid kan utføres med ekstern tilgang, men dette er avhengig av teknisk løsning og at øvrige systemer også har de samme fiktive datasettene. Det skal benyttes fiktive data til utvikling og feilsøking så langt dette er mulig

Konsulenten forvalter løsningen ved direkte tilgang til data ved pålogging i kommunens nett eller ved fjernpålogging. Ingen data skal hentes ut fra løsningen for lagring andre steder. Konsulenten har ingen råderett over informasjonen og kan ikke behandle disse til egne formål.

Omfang av ytelsene vil variere med omfang av bestillinger og hendelser.

I en normalsituasjon er det ikke behov for bistand i et omfang som krever at Konsulenten sitter fast i kommunens lokaler. Planlagte oppgaver kan samles opp og gjennomføres i et sammenhengende tidsrom dersom det er mer hensiktsmessig for Konsulenten.

Ytelsene kan deles inn i kategorien Akutt og Planlagt. For avrop på rammeavtalen skal Statens standardavtale for bistand, SSA-B, legges til grunn.

For bistand som er Akutt menes akutte hendelser som fører til nedetid på systemet eller alvorlige brudd på personvernopplysninger. For behov som krever bistand på denne avtalen og som skyldes uforutsette forhold, f.eks der systemeier ikke har tilstrekkelig kompetanse til å gjøre endringer og tilpasninger som følge av feilsituasjoner og/eller stopp i systemene, må leverandør være tilgjengelig for feilsøk/feilretting på kort varsel. Med kort varsel menes her innen 24 timer. Varselet blir normalt gitt innenfor normalarbeidstid.

Kommunens driftsavdeling EDD vil kunne gi tilgang for fjernoppkobling ved hjelp av Teamviewer eller lignende med tilgang til aktuelle servere under overvåking og slik tilgang pleier kunne etableres raskt.

Det vil være systemeier, eller systemeiers representant, som tar kontakt med EDD om tilgang for bistand i Akutte situasjoner.

For bistand som er Planlagt omfattes alle ytelsesområdene som beskrevet i dette bilaget.
Leverandør må være tilgjengelig for bistand til forvaltning i avtalte perioder.

Kunden ønsker kontinuitet i oppdragene. Dersom det tilbys ulike konsulenter for oppdragene er leverandøren selv ansvarlig for, og må dekke kostnadene med kompetanseoverføring for en god og effektiv gjennomføring av oppdraget i Bergen kommune.

Kunden har selv ansvar for driftsstøtte og brukerstøtte på VAKO og Boinfo.

Dersom ikke annet avtales skal Konsulentene benytte de verktøy og produkter som framgår av teknisk beskrivelse, jf. bilag 1 vedlegg 1 Teknisk infrastruktur Boinfo og bilag 1 Vedlegg 2 Teknisk infrastruktur VAKO.

### 2.2 Ytelser og kapasitet som omfattes

Kunden, vil gjennom denne Rammeavtalen, knytte til seg en samarbeidspartner slik at Bergen kommune er i stand til å innfri forpliktelser og forventninger knyttet til forvaltning, vedlikehold, forbedring og utvikling av VAKO og Boinfo.

Ytelsesområdene nærmere beskrevet i tabellen under:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ytelseseområde** | **Beskrivelse** | **Servicekrav** |
| 1 Forvaltningsstøtte  |
|  | Akutte hendelser (nødendringer)Akutte hendelser som fører til nedetid på systemet eller alvorlige brudd på personvernopplysninger. | Responstid på inntil ett døgn. |
| 2 Beredskap for VAKO |
|  | Det er må være personell tilgjengelig rundt de fire terminkjøringene slik at disse kan leveres etter plan. Dato for disse er satt opp i god tid. | Særlig viktig er kjøring i juni/juli pga ferieavvikling. |
| 3 Vedlikehold, videreutvikling og feilretting |
|  | Det planleggbare arbeidet ønskes løst gjennom tiltakslister hvor oppdrag blir definert, estimert og prioritert.  | Responstiden avtales for det enkelte oppdrag. |

Kommunen stiller nødvendig utstyr og programvare til disposisjon eller gir tilgang i kommunens nett til konsulentens PC. Det siste alternativet er praktisert med dagens konsulentselskap.

Ved fjernjobbing bruker konsulenten egen PC og får tilgang via EDD til server eller PC i kommunens nett der nødvendig programvare finnes.

### 2.3 Tids- og kostnadsramme

Kontrakten vil ha en varighet på 2 år fra tidspunktet for avtaleinngåelse. Kunden har rett til å forlenge rammeavtalen med ytterligere ett år av gangen inntil 2 ganger.

Basert på erfaringer med oppdragsmengde og planlagte prosjekter/aktiviteter de neste 4 årene, legges det til grunn at det er behov for et team/kapasitet som samlet utgjør et snitt på 1 million kroner pr. år. I oppstartsåret på avtalen er tatt høyde for høyere aktivitet.

Eventuell oppgradering og videreutvikling vil være delvis styrt av tekniske behov og av kommunens planer og satsing på løsningene. Det lages utviklingsplaner for ett år om gangen. Det tas generelt et forbehold om endring i omfanget på ressursbehovet, endringer i de politiske prioriteringer og/eller budsjettmessige justeringer.

### 2.4 Resultat

Bistand på rammeavtalen vil variere på bakgrunn av behov og planer. Resultat av ytelsene vil framgå av avropene. Det skal være kompetanseoverføring til internt ansatte i Bergen kommune underveis i avtaleperioden dersom Bergen kommune ønsker det og til eventuell ny avtalepart ved fornying/ny avtale.

Ved avtalens avslutning skal følgende materiale utarbeides og overleveres:

* Sluttrapport og evaluering av Rammeavtalen
* Komplett dokumentasjon iht. avtalt dokumentasjonskrav
* Kompetanseoverføring/overlevering av bistand

## 3 Kravspesifikasjon

Kravspesifikasjonen består av minimumskrav og evalueringspunkter. Disse framgår av Mercell.

## 5 Avgrensning

Lisensadministrasjon på nødvendig programvare omfattes ikke av oppdraget. Dette administreres av Kunden.

## 6 Oppdragsgivere som kan tildele kontrakter under rammeavtalen

Følgende oppdragsgivere kan tildele kontrakter under rammeavtalen:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Navn på oppdragsgiver**  | **Navn og tittel på kontaktperson hos oppdragsgiver** | **Kontaktinformasjon**  |
| Vann- og avløpsetaten | (fylles ut ved kontraktsinngåelse) | (fylles ut ved kontraktsinngåelse) |
| Boligetaten | (fylles ut ved kontraktsinngåelse) | (fylles ut ved kontraktsinngåelse) |

# **Bilag 2: Prosedyrer for tildeling av kontrakter innenfor rammeavtalen**

## 1 Avtalens punkt 2.1 Tildeling av kontrakter (prosedyre for avrop)

Det inngås rammeavtale med én leverandør. Alle vilkår er fastsatt i rammeavtalen og tildeling av kontrakt foretas på grunnlag av kontraktsvilkårene i rammeavtalen.

# **Bilag 3: Avtalevilkår for kontrakter som kan tildeles innenfor rammeavtalen**

Avrop på Rammeavtalene omfatter tjenestekjøp i form av:

Bistandsbasert konsulentytelse

Konsulenten(e) engasjeres som ressursperson(er) for å delta i oppdrag på vegne av, eller sammen med oppdragsgiver. Oppdraget er timebasert. Oppdraget faktureres normalt etter medgått tid.

For avrop på rammeavtalen skal Statens standardavtale for bistand, SSA-B, legges til grunn.

Kryss av for relevant(e) avtale(r):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Avtale** | **Utgiver** | **Versjon** | **Valgt(e) tildelings-kontrakt(er)** |
| SSA-K | Kjøpsavtalen, avtale om kjøp av programvare og utstyr  | DFØ | Desember 2018 |  |
| SSA-T | Utviklings- og tilpasningsavtalen, avtale om levering av programvare som utvikles eller tilpasses for Kunden  | DFØ | Desember 2018 |  |
| SSA-S | Smidigavtalen, avtale om smidig programvareutvikling | DFØ | Desember 2018 |  |
| SSA-V | Vedlikeholdsavtalen, avtale om vedlikehold og service av utstyr og programvare  | DFØ | Desember 2018 |  |
| SSA-D | Driftsavtalen, avtale om kjøp av driftstjenester  | DFØ | Desember 2018 |  |
| SSA-B | Bistandsavtalen, avtale om bistand fra Konsulent | DFØ | Desember 2018 | X |
| SSA-O | Oppdragsavtalen, avtale om utrednings- og utviklingsoppdrag fra Konsulent  | DFØ | Desember 2018 |  |
| SSA-L | Avtale om løpende tjenestekjøp | DFØ | Desember 2018 |  |

# **Bilag 4: Administrative bestemmelser**

*Bilag 4 fylles ut av Kunden og av Leverandøren.*

## 1 Avtalen punkt 1.4 Partenes representanter

Bemyndiget representant for partene:

**For Bergen kommune For Leverandøren:**Navn: Navn:Tittel: Tittel:
Adresse: Adresse:
Telefon: Telefon:
E-post: E-post:

Partene skal varsle hverandre skriftlig og uten ugrunnet opphold ved utskifting av bemyndiget representant.

## 1.1 Nøkkelpersonell

Konsulentens nøkkelpersonell i forbindelse med utførelse av bistand på rammeavtalen:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Navn** | **Konsulentkategori** | **E-post** | **Telefon** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Leverandørens nøkkelpersonell skal innen rammen av Leverandørens styringsrett som arbeidsgiver, ikke kunne skiftes ut uten forutgående godkjenning fra Kunden. Kunden kan ikke avvise uten saklig grunn. Ved en eventuell utskifting av nøkkelpersonell skal Kunden varsles snarest mulig, og senest innen 4 uker før utskifting. Det er Leverandørens ansvar å sørge for at skifte av personell skjer med minst mulig ulempe for Kunden, og uten at Kunden påføres ekstra kostnader.

## 1.2 Lønns- og arbeidsvilkår

**Egenrapportering**

Denne bestemmelsen gjelder for avtaler med verdi over grenseverdien for «andre oppdragsgivere» i [Forskrift om arbeidsvilkår i off. kontrakter](https://lovdata.no/forskrift/2008-02-08-112), § 4. Bestemmelsen kan også gjøres gjeldende av oppdragsgiver ved mistanke om irregulære forhold som gjelder lønns- og arbeidsvilkår hos leverandøren eller dennes underleverandører.

Leverandøren skal gjøre rede for hvordan virksomheten ivaretar kravene i kontraktens punkt om lønns- og arbeidsvilkår. Dette skal gjøres ved å fylle ut skjema for egenrapportering av lønns- og arbeidsvilkår. Med mindre annet er avtalt, skal egenrapporteringen sendes til oppdragsgiver innen én måned etter kontrakten har startet. Egenrapportering kan kreves flere ganger i løpet av kontraktsperioden.

**Oppdragsgivers rett til å kreve dokumentasjon**Leverandøren skal på forespørsel og innen tidsfrist satt av oppdragsgiver kunne dokumentere at kravene til lønns- og arbeidsvilkår blir overholdt i egen virksomhet og hos eventuelle underleverandører. Dokumentasjonen kontrolleres av oppdragsgiver eller ekstern kontrollør engasjert av oppdragsgiver. Dokumentasjonen kan inkludere, men er ikke begrenset til, komplett liste med navn på egne og eventuelle underleverandørers ansatte som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten, oversikt over allmenngjort og/eller landsomfattende tariffavtaler som legges til grunn for de samme ansatte, innsyn i leverandørens avtalte lønns- og arbeidsvilkår med eventuelle underleverandører, timelister, arbeidsavtaler, lønnslipper og avtaler om kost og losji.

**Rett til å foreta annonserte og uannonserte kontroller**

Denne bestemmelsen gjelder for alle avtaler som er dekket av forskrift om lønns- og arbeidsvilkår og for alle avtaler som er dekket av allmenngjort tariffavtale. Bestemmelsen kan også gjøres gjeldende av oppdragsgiver ved mistanke om irregulære forhold som gjelder lønns- og arbeidsvilkår hos leverandøren eller dennes underleverandører.

Oppdragsgiver, samt eksterne kontrollører engasjert av oppdragsgiver, har rett til å foreta annonserte og uannonserte stedlige kontroller hos leverandøren, eventuelle underleverandører og på stedet hvor tjenesten utføres.  En stedlig kontroll vil kunne inkludere innsyn i lønns- og personaldata.

**Taushetsplikt vedr. innhentede opplysninger**

Oppdragsgiver og eventuell ekstern kontrollør som mottar opplysninger i henhold til disse vilkårenes bestemmelser om dokumentasjon og kontroll, har taushetsplikt om de opplysningene i dokumentasjonen som omfattes av bestemmelsene i forvaltningsloven § 13.

**Ved pålegg fra Arbeidstilsynet gjelder følgende**

Hvis leverandør eller underleverandør får pålegg fra Arbeidstilsynet som gjelder lønns- og/eller arbeidsvilkår, skal leverandøren uten opphold informere oppdragsgiver ved kopi av pålegget. Leverandøren eller underleverandøren skal utbedre forholdene i pålegget innen Arbeidstilsynets frister.

## 2 Avtalens punkt 5.1 Samarbeid

## 2.1 Møter

Som en del av oppstart på avtalen skal partene diskutere hvordan måloppnåelse for bistand på rammeavtalen skal sikres. Det skal også avtales frekvens, innhold og tema for jevnlige statusmøter på avtalen.

Rutiner for gjennomføring av møter:
Det skal avholdes møter jevnlig for evaluering og sikre oppfyllelse av kontrakt, minimum årlig. Punkter som bør drøftes i disse møtene er også eventuelle avvik i leveranser mht. kvalitet og kostnad.

Møtene avholdes i Kundens lokaler og partenes representanter deltar i disse, i tillegg til de representantene som partene blir enige om.

## 3 Øvrige administrative bestemmelser

### 3.1 Rutiner for bestilling

Kunden ønsker en prosess og rutine for bestilling som er praktisk og effektiv. Det er viktig at leverandøren har en løsning for å ta imot, besvare og følge opp henvendelser og bestillinger fra Kunden. Dette må gjelde for både Akutte og ytelser i kategorien Planlagt. For større oppdrag vil det kunne være behov for et løsningsforslag og estimat for arbeidet som et grunnlag for beslutning og eventuell oppstart.

Det bør være mulig å få en oversikt over pågående og planlagte aktiviteter.

Rutiner og prosess for bestilling skal beskrives av leverandøren slik det framgår av konkurransegrunnlaget og dokumenteres i dette bilaget, jf. kapittel 4 Igangsetting, bemanning, kontinuitet og prosess for utvikling/bestilling.

Det tas et forbehold om retten til å gjøre endringer på disse rutinene i løpet av kontraktsperiodene dersom dette er hensiktsmessig for partene.

### 3.2 Kvalitetssikring av konsulentytelse

Leverandøren har ansvaret for at kvaliteten på resultatet av bistand tilfredsstiller de krav det var rimelig å stille på grunnlag av forutsatt faglig dyktighet hos de(n) konsulent(ene) som har utført Bistanden. Leverandørens rutiner for, og gjennomføring av, kvalitetssikring av leveranser og konsulentytelser iht. kravene for Bistanden legges til grunn. Dette skal utføres vederlagsfritt for oppdragsgiver.

### 3.3 Leverandørens kompetanseoverførings- og samarbeidsplikt

Leverandøren plikter å opprettholde den åpne dialogen med Kunden som er nødvendig for gjennomføring av bistand på avtalen. Leverandøren plikter både å overføre egen kompetanse, og tilføre seg kompetanse på den måten (eks muntlig, skriftlig eller elektronisk) og til/fra enhver (f.eks interne eller eksterne personer eller bedrifter) Kunden bestemmer. Leverandøren plikter herunder å tilføre Kunden kompetanse slik at Kunden er i stand til å vedlikeholde og ivareta resultatene fra bistanden. Nødvendig egen kompetansebygging skjer hos Leverandør på dennes regning.

Leverandøren plikter å samarbeide med tredjepart i det omfang Kunden bestemmer.

Oppdragsgiver har forventninger til at Leverandøren og konsulentene:

* Bidrar til kunnskapsoverføring, fortrinnsvis til de aktørene som deltar i aktiviteter som omfattes av avtalen.
* Bidrar til å sikre at kvaliteten på tjenesten(e) som leveres innenfor avtalen er i henhold til forventninger og krav.

### 3.4 Leverandørens personell og bruk av underleverandør

Bistand skal utføres av personell som er Leverandørens ansatte. Dersom Leverandøren engasjerer underleverandører til å utføre bistand på denne avtalen, vil Leverandøren være fullt ansvarlig for utførelsen av disse oppgavene på samme måte som om han selv stod for utførelsen. Bruk av underleverandør skal avtales på forhånd med Kunden.

Leverandøren er ansvarlig for overholdelse av alle krav til sikkerhet og forskriftsmessig opptreden hos Kunden. Leverandøren skal på forhånd innhente retningslinjer for slik opptreden.

Leverandøren garanterer at han selv eller benyttet personell ikke på noe vis vil være i interessekonflikt i forbindelse med utførelse av bistand på avtalen. Personell som kan tenkes å komme i en slik konfliktsituasjon skal ikke benyttes.

Leverandørens godkjente underleverandører:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Navn | Org.nr | Leveranseområde |
|  |  |  |
|  |  |  |

## 4 Igangsetting, bemanning, kontinuitet og prosess for utvikling/bestilling

### 4.1 Leverandørens besvarelse iht. evalueringskriterium Oppdragsforståelse:

Leverandørens redegjørelse for:

Igangsetting:

* Hvordan leverandøren vil tilegne seg domenekompetanse /forståelse av de forretningsområdene som systemene understøtter.
* Plan for igangsetting og oppstart av kontrakt, herunder oppstartsaktiviteter, kompetanseoverføring fra tidligere leverandør, forventninger til Bergen kommune. Det må framgå hva leverandøren mener er viktig å legge vekt på for å sikre at konsulentene får god kompetanse og kommer raskt i gang med oppdrag. Bergen kommune ønsker oppstart så snart som mulig etter kontraktsinngåelse. Planen må inneholde et estimat for fakturerbar tid og en tidsplan. Ansvarsfordelingen må også framgå.

Bemanning, kontinuitet og prosess for utvikling/bestilling:

* Hvordan sikre bemanning i forhold til oppdragsmengde for bistand på rammeavtalen, og hvilke retningslinjer som skal gjelde for skalering av utviklingsteamet, både øke og redusere omfang av konsulentbistand. Det må også framgå hvordan kompetanse og kontinuitet i kontraktsperioden skal sikres.
* Prosess for bestilling og gjennomføring av oppdrag på denne avtalen må beskrives, herunder varslingstid for ytelser i kategoriene Akutt og Planlagt, leveringstid og leveransestyring.
* Hvordan leverandøren vil bygge opp støtte til forvaltningen.
* Hvordan skal utviklingsarbeid planlegges og gjennomføres.
* Hvordan testing skal planlegges og gjennomføres.

**Besvarelse [Fylles ut av leverandør]:**

## 5 Tilbudt kompetanse og erfaring

### 5.1 Leverandørens besvarelse iht. evalueringskriterium Tilbudte konsulenters kompetanse og erfaring

Samlet beskrivelse av tilbudte team/kapasitet. Leverandøren må selv påpeke i hvilken grad konsulentteamet dekker kravene til kompetanse og erfaring som helhet, og må selv beskrive hvilke ytelser og kapasitet som dekkes av tilbudt team, jf. Bilag 1.

**Besvarelse [Fylles ut av leverandør]:**

# **Bilag 5: Pris og prisbestemmelser**

## 1 Timepris og fakturering

Leverandør skal legge inn priser i Mercell.

Følgende konsulentkategori og kompetansenivå skal gjelde:

* **Juniorkonsulent** - Person med formell utdannelse fra universitet, høyskole eller tilsvarende.
* **Konsulent** – Person med god kompetanse innen ytelsesområdet. Minimum 3 års relevant erfaring i tillegg til formell utdannelse fra universitet, høyskole eller tilsvarende.
* **Seniorkonsulent/rådgiver** - Person med spisskompetanse innen ytelsesområdet. Minimum 5 års relevant erfaring i tillegg til formell utdannelse fra universitet, høyskole eller tilsvarende.

Vederlag for konsulentbistand på rammeavtalen er avtalt som følger:

Timepris skal oppgis i Mercell og fylles inn i bilag 5 ved kontraktinngåelse.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Konsulentkategori | Timepris **Akutt** NOK eks. mva.  | Timepris **Planlagt** NOK eks. mva.  |
| Juniorkonsulent | (ikke aktuell) |  |
| Konsulent |  |  |
| Seniorkonsulent/rådgiver |  |  |

Timeprisene inneholder alle relevante kostnader og det er ikke avtalt at Kunden dekker andre utlegg.

Timeprisene skal inkludere alle kostnader til reise og opphold.

Dersom Kunden ønsker at konsulenten(e) deltar på møter, eller konferanser, utenfor Bergen kommune, dekkes reise- og diettkostnader etter Statens satser. Dette skal avtales på forhånd.

Reisetid
Reisetid dekkes som hovedregel ikke. Reisetid kan bare faktureres hvis dette er avtalt på forhånd og gjelder reiser til og fra møter på Kundens vegne utenfor Bergen kommune.

Prisreduksjon ved vesentlig avvik
Det skal som hovedregel avtales ytelse/omfang og kvalitet for større leveranser og avrop på rammeavtalen. Dersom det er vesentlig avvik knyttet til dette som skyldes forhold ved Leverandøren skal dette være grunnlag for en diskusjon knyttet til en prisreduksjon for Kunde.

Fakturaadresse:

Bergen kommune, LRS

Serviceboks 7880
5020 Bergen

Faktura skal merkes med:

* Ressursnr: (fylles ut ved inngåelse av kontrakt)
* Navn: (fylles ut ved inngåelse av kontrakt)
* Tekst: (fylles ut ved inngåelse av kontrakt)

Øvrige betalingsvilkår:

**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: [Sende elektronisk faktura til kommunen](https://www.bergen.kommune.no/innbyggerhjelpen/naring-og-skatt/leverandorinformasjon/fakturering/sende-elektronisk-faktura-til-kommunen).

Dersom lenken ovenfor skulle feile, finner man retningslinjene ved å søke på "faktura" på [kommunens hjemmeside (bergen.kommune.no](https://www.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 disse nettsidene:

* [Information om elektronisk faktura](https://www.anskaffelser.no/leverandorer/slik-moter-du-det-offentliges-krav-til-digitalisering/faktura-og-kreditnota)
* [Oversikt over fakturasystemer og enkle webportaler som kan levere EHF](https://www.anskaffelser.no/verktoy/fakturasystemer-som-kan-levere-elektronisk-handelsformat-ehf)
* [Forskrift om IT-standarder i offentlig forvaltning](http://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-04-05-959)

**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.

## 2 Prisendring

**Tidspunkt for regulering**

Prisene i denne kontrakten kan reguleres første gang tidligst to år etter kontraktsigneringen. Utgangspunktet for når dette tidspunktet inntreffer er kontraktsignering, men slik at nye priser etterprisregulering tar til å gjelde fra 1. januar, 1. april, 1. juli eller 1.oktober. Den dato som inntreffer først, tidligst to år etter kontraktsignering, legges til grunn som tidspunkt for endring av prisene.

Prisregulering skjer med minimum 45 dagers skriftlig varsel forut for prisreguleringstidspunktet angitt i førsteavsnitt. Den part som krever prisregulering er ansvarlig for å sende varsel, samt utarbeide grunnlaget for prisreguleringen iht. «Indeks for regulering».

Den part som krever et møte vedrørende prisreguleringen, må fremsette dette kravet skriftlig senest 7 dager etter mottak av varsel om prisregulering. Et slikt møte skal avholdes minimum 30 dager før det aktuelle reguleringstidspunktet.

Der krav om prisregulering ikke er fremsatt innen ovennevnte frist på 45 dager, bortfaller retten til å kreve prisendring frem til neste reguleringstidspunkt. Da må prisreguleringskrav fremsettes på nytt iht. kontraktens prisreguleringsbestemmelser.

###

**Indeks for regulering**

Prisene skal reguleres på bakgrunn av følgende indeks:

Tabell 09936: IT-tjenester. Totalindeks.

Endringer i valutakurser utover det som blir fanget opp av aktuell prisindeks er Leverandørens risiko.

Prisregulering skal skje ved hjelp av følgende reguleringsformel:

**P1=P0+(P0\*((I1-I0)/I0))**

P1 = Prisen som skal betales (eksklusive mva).
P0 = Basispris (eksklusive mva), dvs. tilbudspris for tidspunkt I0.
I0 = Indeks for tidspunktet basisprisen er fra, dvs. siste kjente indeks før tilbudsfristens utløp (startindeks).

I1 = Indeks for tidspunktet prisjustering skal skje.

Indeksverdien for startindeks: [sett inn indeksverdi (fylles ut ved kontraktsinngåelsen)].

I1 =      Indeks for tidspunktet prisjustering skal skje.

Dersom ikke annet er sagt, gjelder samme prisregulering for alle tjenester som er underlagt kontrakten. Dersom det skjer endringer i mva eller andre avgifter som får påvirkning på indeksen på en måte som gir et feilaktig bilde på faktisk prisutvikling, skal det tas hensyn til slike endringer på det aktuelle reguleringstidspunktet.

**Skifte av indeks**

Dersom innholdet i aktuell indeks er endret, eller dersom aktuell indeks ikke lenger er tilgjengelig eller oppdatert, skal partene avtale ny relevant indeks som skal ligge til grunn for prisreguleringen. Ny relevant indeks skal avtales på bakgrunn av råd fra SSB eller evt. annen utgiver av den aktuelle indeksen som skal erstattes.

###

**Virkning av prisregulering**

Prisreguleringen får virkning for alle avrop foretatt på eller etter dato for prisregulering.

Alle avrop foretatt før dagen prisreguleringen tar til å gjelde skal leveres til prisen som gjaldt på avropstidspunktet. Dette selv om levering skal skje etter tidspunktet for ny prisregulering.

# **Vedlegg**

1. SSA-Rammeavtale om levering av konsulenttjenester til forvaltning og utvikling av VAKO og Boinfo. Bilag 1 Vedlegg 1 Teknisk infrastruktur Boinfo.
2. SSA-Rammeavtale om levering av konsulenttjenester til forvaltning og utvikling av VAKO og Boinfo. Bilag 1 Vedlegg 2 Teknisk infrastruktur VAKO.