

**Bilag til Rammeavtalen**

**Rammeavtale om konsulentbistand til UNIT4 ERP**

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

**Innhold**

[1 Bakgrunn og formål 3](#_Toc62562470)

[2 Beskrivelse av løsning og organisering 3](#_Toc62562471)

[3 Anskaffelsens innhold og omfang 6](#_Toc62562472)

[3.1 Tjenesteytelsene omfatter 6](#_Toc62562473)

[3.2 Kompetansenivåer 6](#_Toc62562474)

[3.3 Tids- og kostnadsramme 6](#_Toc62562475)

[4 Beskrivelse av ytelsesområder og krav til kompetanse 6](#_Toc62562476)

[4.1 Implementeringsstøtte og rådgivning 7](#_Toc62562477)

[4.2 Videreutvikling, oppgradering, vedlikehold og driftstøtte 8](#_Toc62562478)

[4.3 Krav som er felles for alle ytelsesområdene 8](#_Toc62562479)

[4.4 Resultat 9](#_Toc62562480)

[5 Leverandørens kompetanse og kapasitet 9](#_Toc62562481)

[5.1 Leverandørens besvarelse 10](#_Toc62562482)

[6 Avgrensning 10](#_Toc62562483)

[**Bilag 2: Prosedyrer for tildeling av kontrakter innenfor rammeavtalen** 11](#_Toc62562484)

[1 Avtalens punkt 2.1 Tildeling av kontrakter (prosedyre for avrop) 11](#_Toc62562485)

[2 Avtalens punkt 3.2 Tilbudsplikt 11](#_Toc62562486)

[**Bilag 3: Avtalevilkår for kontrakter som kan tildeles innenfor rammeavtalen med utfylte bilag** 12](#_Toc62562487)

[**Bilag 4: Administrative bestemmelser** 13](#_Toc62562488)

[1 Avtalen punkt 1.4 Partenes representanter 13](#_Toc62562489)

[1.1 Nøkkelpersonell 13](#_Toc62562490)

[1.2 Lønns- og arbeidsvilkår 13](#_Toc62562491)

[2 Avtalens punkt 5.1 Samarbeid 14](#_Toc62562492)

[2.1 Møter 14](#_Toc62562493)

[3 Rutiner for bestilling og gjennomføring av avrop 15](#_Toc62562494)

[3.1 Leverandørens besvarelse 15](#_Toc62562495)

[4 Øvrige administrative bestemmelser 15](#_Toc62562496)

[4.1 Kvalitetssikring av konsulentytelse 15](#_Toc62562497)

[4.2 Personopplysninger om ansatte 15](#_Toc62562498)

[4.3 Leverandørens kompetanseoverførings- og samarbeidsplikt 15](#_Toc62562499)

[4.4 Leverandørens personell og bruk av underleverandør 16](#_Toc62562500)

[**Bilag 5: Pris og prisbestemmelser** 17](#_Toc62562501)

[5.1 Avtalens punkt 6.1 Priser 17](#_Toc62562502)

[5.2 Fakturaformat og innhold 17](#_Toc62562503)

[5.4 Avtalens punkt 6.2 Prisendringer 18](#_Toc62562504)

**Bilag 1: Oppdragsgivers spesifikasjon**

Dette bilaget omfatter en overordnet beskrivelse av bakgrunn og formål med anskaffelsen, hvordan system og tjenester er i bruk og organisert i dag, og hvilke krav og ytelsesområder som omfattes av rammeavtalen.

Minimumskrav til ytelsen framgår av Mercell. Besvarelse av minimumskrav skal besvares direkte i Mercell. Leverandørens besvarelse på evalueringskriteriene for konkurransen skal dokumenteres i bilag 1 og bilag 4. Informasjon om dokumentasjon framgår av Mercell.

## 1 Bakgrunn og formål

Bergen kommune bruker UNIT4 ERP som sitt økonomisystem. Systemet understøtter økonomi- og regnskapsprosesser (herunder budsjettdata), logistikkprosesser (herunder innkjøp og ordre/fakturering), samt prosjektstyring. Systemleverandører er Unit4 og TietoEvry.

Systemet driftes og vedlikeholdes internt i kommunen av kommunens interne driftsleverandør, Enhet for digitale driftstjenester (EDD), og Lønns- og regnskapssenteret (LRS).  I tillegg til eget personell er det behov for bistand til videreutvikling/modernisering og driftsstøtte ved behov.

Bergen kommune ønsker å inngå rammeavtale med en leverandør om kjøp av konsulenttjenester som dekker fagfelt og oppgaver som er nærmere beskrevet under.

Digitaliseringsarbeidet i Bergen kommune skal de neste fem årene sikte mot en digital transformasjon av virksomheten. Dette innebærer å gå fra teknisk utvikling og forbedring av digitale tjenester til å ha fokus på menneskene som skal bruke de digitale tjenestene og hvordan vi kan ta ut det fulle potensialet som ligger i digitalisering. Det skal være fokus på brukeropplevelsene i løsningene, økt bruk av robotisering og automatisering av arbeidsprosesser og flere oppgaver skal løses digitalt og som sammenhengende tjenester. Hensynet til personvern og informasjonssikkerhet skal sette rammer for hvordan digitaliseringen foregår og må være et innebygd element i nye digitale løsninger fra starten av.

## 2 Beskrivelse av løsning og organisering

**Organisering av drift, forvaltning og vedlikehold**

UNIT4 ERP økonomi(U4ERP) driftes i dag av Enhet for Digitale Driftstjenester (EDD) og Lønns- og Regnskapssenteret (LRS) som begge er enheter i Byrådsavdeling for finans, næring og eiendom. EDD drifter infrastrukturen og har ansvar for servere, schedulerte jobber og script. I tillegg har EDD ansvaret for drift av databasen og håndtering av backup. LRS har ansvar for systemadministrasjon og håndterer blant annet applikasjonsdrift, installasjon av programvare, oppgraderinger, systemoppsett, saldotabeller, views og AG16.

Bergen kommune har to installasjoner av U4ERP, en for økonomi og en for HR. HR installasjonen forvaltes ikke av LRS og omfattes ikke av denne rammeavtalen.

**Brukere**

Bergen kommune har valgt en desentralisert strategi som medfører et høyt antall brukere av U4ERP. Det er i dag rundt 2800 brukere av U4ERP web, som i hovedsak bruker eHandel, fakturabehandling og rapportering. I tillegg er det rundt 300 desktop brukere i systemet.

**Integrasjoner**

Bergen kommune har i dag over 60 aktive integrasjoner. Det er viktig at leverandøren har god kompetanse på integrasjoner da dette er et svært viktig område som det ønskes støtte på. Det benyttes i dag både filbaserte integrasjoner og integrasjoner via webservices. Det er ønskelig med stabile integrasjoner med god feilhåndtering, og i den sammenheng vil det være behov for en gjennomgang av oppsett for optimalisering av dagens løsninger og vurdering av andre metoder (API).

**Oversikt over løsningen**

I oversikten under framgår hvilke hovedområder og delområder (moduler og tjenester) som kommunen benytter pr i dag.

|  |  |
| --- | --- |
| **Hovedområder** | **Delområde (moduler og tjenester** |
| **U4ERP**  **Felles,**  **generelt,  teknisk** | U4ERP WEB |
| U4ERP Web Service. Herunder Query Engine, Dokumentarkiv m.m. |
| Skjemamodul |
| Fleksifelt  Rapportering og analyse  IntellAgent  Rapportering på web, kommunale rapporter, SAF-T |
| Rapporter på arbeidsflyt |
| Norsk lokalisering |
| Arbeidsflyt generelt |
| Workspace. Tas i bruk i løpet av 2021 |
| Excelerator |
| Information Browser |
| AMC |
| Oppsett. Saldotabell og datavarehus |
| Knowly |
| **U4ERP  Økonomi** | Hovedbok |
| Leverandørreskontro. Elektronisk innlesing av fakturaer. EN53 |
| Kundereskontro |
| Anleggsverdiregnskap |
| Import fra forsystemer |
| Bankavstemming |
| **U4ERP Prosjekt** | Time/Prosjekt. Prosjektfakturering. Timeregistrering på web |
| **U4ERP  Logistikk** | Innkjøp/eHandel. Rekvisisjon på web. eHandel EN20, IBX integrasjon. Ordrebekreftelse benyttes ikke foreløpig. |
| Internordre |
| Ordrefakturering, abonnement /salgsordre |
| Kommunal fakturering. Matrikkel |
| **U4ERP**  **Planlegger** | Planlegger. Budsjettall. Budsjettet registreres i Framsikt og overføres til planner via planner webservices |
| **U4ERP   Lønn og Personal** | Lønnssystem. Ressursregister. Benyttes kun i begrenset omfang for fakturaflyt og fullmakter. Benyttes også for timeregistrering i prosjektmodulen. |

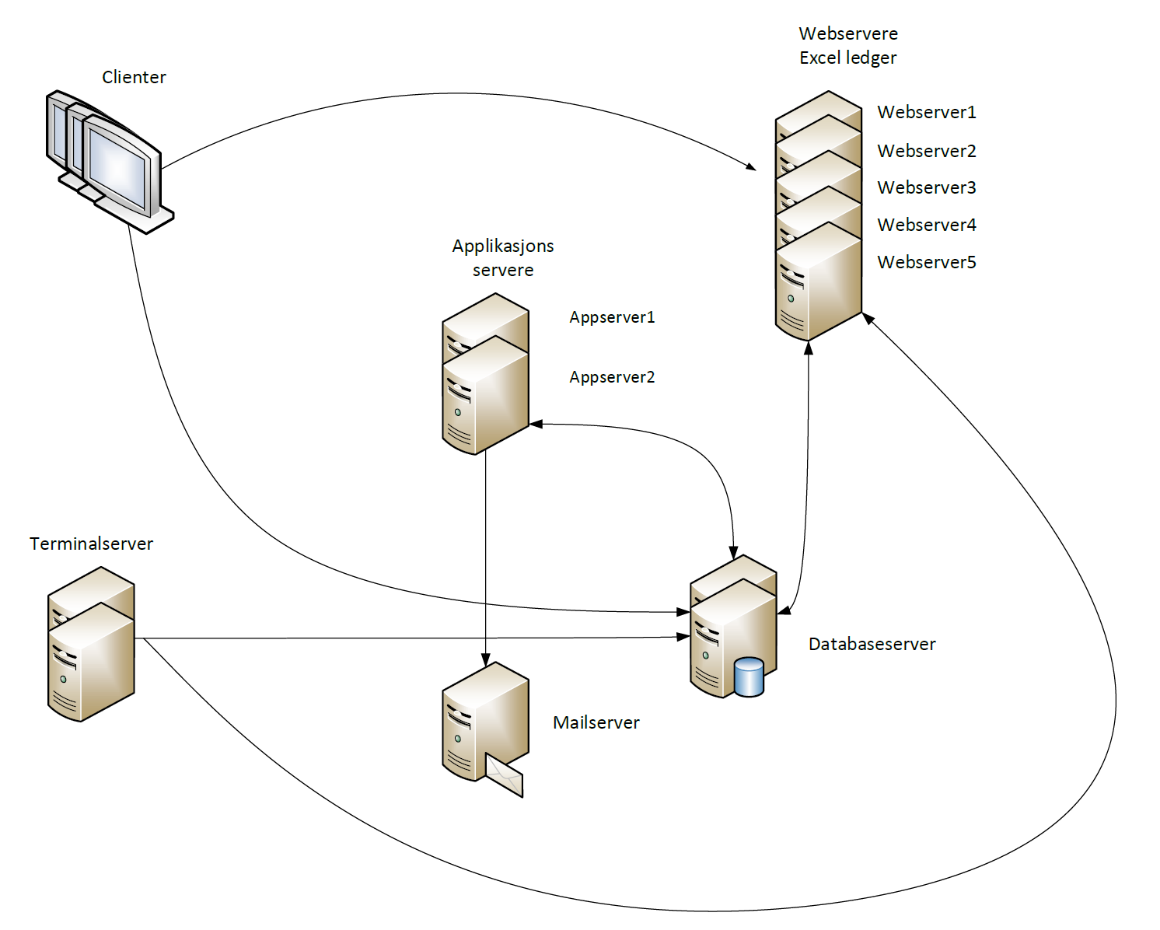
**Miljøer**

Kommunen opererer med 3 ulike driftsmiljøer; produksjon, test og kurs.

**Produksjonsmiljøet** er skalert i forhold til en desentralisert strategi med et stort antall brukere av U4ERP web. Det benyttes 2 applikasjonsservere, 5 webservere og 1 databaseserver.

Oppkobling til løsningen tilbys via klienter og terminalserver.

Bergen kommune benytter Oracle database for U4ERP. All utvikling og alle leveranser må av den grunn være tilpasset Oracle DB.

Illustrasjon: Produksjonsmiljø: U4 ERP Bergen kommune

**Testmiljøet** er skalert noe ned i forhold til produksjonsmiljøet. Det benyttes 1 applikasjonsserver, 2 webservere og 1 databaseserver. Også testmiljøet tilbyr oppkobling til løsningen via terminalserver. Testmiljøet er ikke konfigurert mot epost-løsning.

**Kursmiljøet** er skalert som testmiljøet med 1 applikasjonsserver, 2 webservere og 1 databaseserver.

Miljøet oppdateres årlig eller ved behov.

Kommunen har tilpasninger til funksjonalitet hvor kildekode eies av leverandør, nødvendig konsulentbistand knyttet til disse vil ikke omfattes av rammeavtalen. Se også pkt. 6 Avgrensning.

## 3 Anskaffelsens innhold og omfang

### 3.1 Tjenesteytelsene omfatter

Tjenesteytelsen omfatter konsulentbistand til følgende kategorier av ytelser:

1. Implementeringsstøtte og rådgivning
2. Videreutvikling, oppgradering, vedlikehold og driftstøtte

Dette er nærmere beskrevet i kap. 4.

### 3.2 Kompetansenivåer

Ved avrop på rammeavtalen skal Leverandøren tilby ressurser i følgende konsulentkategorier:

* **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.
* **Prosjektleder** – person med spisskompetanse til å lede prosjekter. Minimum 5 års relevant erfaring i tillegg til formell utdannelse fra universitet, høyskole eller tilsvarende.

### 3.3 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 bistand på ca. 0,85 millioner NOK per år, totalt ca. 3,4 millioner NOK. Det er knyttet stor grad av usikkerhet til omfang. Estimatet baserer seg på erfaringer med oppdragsmengde gjennom de siste fire årene og planlagte prosjekter. Avrop på rammeavtalen vil være delvis styrt av tekniske behov og av kommunens planer og satsing på løsningene.

Det tas generelt et forbehold om endring i omfanget på ressursbehovet, endringer i de politiske prioriteringer og/eller budsjettmessige justeringer.

## 4 Beskrivelse av ytelsesområder og krav til kompetanse

Minimumskrav framgår av Mercell.

Rammeavtalen omfatter bistand til ulike konsulenttjenester. Disse tjenestene er fordelt på ytelsesområdene

1) Implementeringsstøtte og rådgivning

2) Videreutvikling, oppgradering, vedlikehold og driftstøtte

I dette kapittelet beskrives ytelsesområdene nærmere og hvilke krav, utover minimumskravene, som stilles til konsulenter for avrop innenfor de ulike ytelseskategoriene.

For alle oppdrag på rammeavtalen gjelder at leveransen skal dokumenteres, med mindre annet er avtalt i forbindelse med oppdraget. Det foreligger per i dag ikke en mal for slik dokumentasjon fra Bergen kommunes side, men dette kan endres i avtaleperioden. Dokumentasjonen må som minimum inneholde en beskrivelse av funksjonalitet og/eller endring, teknisk informasjon, konsekvenser for andre funksjoner, versjon, hvem som har oppdatert dokumentasjonen o.l. Dokumentasjonen må utformes slik at Bergen kommune selv skal kunne implementere ny funksjonalitet i produksjonsmiljøet. Detaljer avtales for det enkelte oppdraget. Dokumentasjon skal inngå i estimatet for oppdrag/bistand.

Konsulenter i oppdrag må kunne levere tjenester uavhengig av konsulentens lokalisering. Det må legges til rette for digital samhandling og samarbeid. Det kan bli nødvendig å utføre oppdraget i Bergen kommunes lokaler. Det vil bli spesifisert i det enkelte avropet hvor konsulenten skal utføre arbeidet.

Omfang av bistand avklares i forbindelse med det enkelte avrop. Bergen kommune må ha mulighet til å benytte seg av konsulenter med særlig kompetanse på tjenester/områder ved oppdrag som ikke er en del av det tilbudte teamet dersom partene blir enige om det.

Dersom de tilbudte ressursene ikke er tilgjengelige når kunden har behov for bistand, er leverandøren forpliktet til å tilby andre ressurser med tilsvarende eller bedre kompetanse.

### 4.1 Implementeringsstøtte og rådgivning

Det vil være behov for ulik type kompetanse og kapasitet knyttet til implementering av nye moduler i U4ERP eller ny funksjonalitet i eksisterende moduler.

U4ERP har som mål å flytte funksjonalitet fra desktop til web, og all nyutvikling i U4ERP foregår på web. I den sammenheng er det viktig for kommunen at det tilbys god kompetanse om hvilken funksjonalitet som kan utføres på web og gjerne best praksis kompetanse rundt utførelse av oppgaver som med tiden må flyttes over til web.

I tillegg vil det være behov for rådgivning på ulike nivåer, både strategisk og operativt. Det er ønskelig at leverandøren er proaktiv når det gjelder å gi informasjon om teknologiske endringer som påvirker systemet (ERP-porteføljen), rammebetingelser som påvirker løsningen og nyheter i markedet som Bergen kommune bør ta høyde for.

Avrop på rammeavtalen innenfor denne ytelseskategorien kan omfatte (men ikke uttømmende):

* Prosjektledelse ved implementering av nye moduler
* Bistand knyttet til løsningsarkitektur/konfigurasjon.
* Design og optimalisering av løsninger og forretningsprosesser til beste praksis.
* Rådgivning/støtte knyttet til opplæring og digitale opplæringstiltak.
* Bistand ved utvikling av e-læringsprogram for sentrale moduler.
* Systemtesting.
* Gjennomgang og optimalisering av integrasjoner.
* Videreutvikling av løsningen.
* Beste praksis ved konfigurering og bruk.
* Rådgiving knyttet til personvern/informasjonssikkerhet/sårbarhetsanalyser.
* Rådgivning knyttet til rapportering og utvikling av rapporter.
* Rådgivning knyttet til gevinstrealisering av system- og prosesstøtte.

##### 4.1.1 Krav til kompetanse for tilbudte konsulent til bistand implementeringsstøtte og rådgivning:

* Konsulenter som tilbys som løsningsarkitekter/implementeringsstøtte må dokumentere inngående kunnskap om og erfaring med modulene som skal implementeres.
* Konsulenter som tilbys må ha kompetanse og erfaring med økonomiprosesser og prosessledelse.
* Konsulenter som tilbys må ha kompetanse knyttet til personvern og informasjonssikkerhet.
* Konsulenter som tilbys for oppdrag som prosjektleder skal som hovedregel benytte Bergen kommunes rammeverk, metodikk og verktøy for gjennomføring av prosjekter. Bergen kommune benytter PRINCE II som rammeverk og metodikk for prosjektstyring og har tilpasset dette til Bergen kommune i en egen Prosjekthåndbok. Verktøyet som brukes til planlegging og prosjektgjennomføring er BkProsjekt, som er utviklet i MS SharePoint.
* Konsulenter som tilbys for oppdrag som prosjektleder må ha kompetanse og erfaring med planlegging av prosjekter, risikohåndtering, kvalitetsstyring og gevinstrealisering.

### 4.2 Videreutvikling, oppgradering, vedlikehold og driftstøtte

Som hovedregel skal konsulenter kun jobbe i og med testmiljøet. Bergen kommune, ved LRS, utfører selv godkjente endringer i produksjonsmiljøet. I særskilte tilfeller kan det avtales at ekstern konsulent kan utføre endringer i produksjonsmiljøet.

Avrop på rammeavtalen innenfor denne ytelseskategorien kan omfatte (men ikke uttømmende):

* Bistå ved konfigurering/videreutvikling/vedlikehold av programvare.
* Bistå ved oppgraderinger eller installasjon av nye moduler og/eller bidra med ressurser til opplæring/support for de ressursene hos kommunen som skal utføre installasjonsarbeidet.
* Årlig teknisk revisjon og løpende justeringer ved behov som for eksempel Tuning av system – database indeksering, ytelsesoptimalisering, oppsett i Management Console.
* Bistand til å utarbeide rapporter i Excelerator.
* Feilsøk og feilretting.
* Oppsett, vedlikehold og overvåkning av integrasjoner.
* Testbistand, herunder utarbeidelse av testscript.
* Driftsstøtte ved feilsituasjoner på servere eller i database hvor kommunens interne driftsleverandør ikke har kompetanse til å løse feilen. Vi gjør oppmerksom på at det ikke vil være behov for en beredskapsordning fra leverandør knyttet til dette.

EDD vil støtte konsulentene med nødvendige opplysninger om driftsmiljøet, samt loggfiler ved behov, slik at konsulentene vil ha tilstrekkelig informasjon til å kunne gjøre effektive søk ved feilsituasjoner. Det vil også være mulig med en fjernpålogging for å se på problematikk i samråd med driftspersonell ved EDD.

#### 4.2.1 Krav til kompetanse for tilbudte konsulent til bistand videreutvikling, oppgradering og vedlikehold:

* Konsulenter som tilbys må jobbe metodisk når det gjelder test og dokumentasjon. Metodikken må være gjennomgående for alle leveranser.
* Konsulenter som tilbys må ha svært god kompetanse rundt integrasjoner og samhandling med andre systemer og tekniske løsninger for integrasjoner.
* Konsulenter som tilbys må ha svært god teknisk kompetanse rundt drift av og ytelse i systemet.

### 4.3 Krav som er felles for alle ytelsesområdene

Konsulentene som tilbys for oppdrag må ha:

* Kunnskap om gjeldende rammebetingelser og regelverk for kommunal virksomhet
* Kunnskap om bruk av U4ERP løsningen i kommunal/offentligsektor.
* Kompetanse på hovedområder vist i oversikten i kapittel 2, og for eventuelt nye moduler som skal innføres.
* Tilgang til internt kompetanseutviklingsprogram for å sikre tilstrekkelig og relevant kompetanse.
* Konsulentene som tilbys må ha kunnskap om tredjepartsløsninger som kan påvirke og forbedre løsninger.

### 4.4 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.
* Supplering av dokumentasjon iht. avtalt dokumentasjonskrav for avrop.
* Kompetanseoverføring/overlevering av bistand etter avtale.

## 5 Leverandørens kompetanse og kapasitet

Bergen kommune ønsker å inngå rammeavtale med leverandør som har høy faglig kompetanse og god evne til å gjennomføre oppdraget i tråd med oppdragsgivers behov. Det er behov for at leverandøren har et samarbeid med systemleverandøren UNIT4 som bidrar til å sikre kompetanse og erfaring gjennom hele kontraktsperioden.   
   
Det blir lagt vekt på at tilbudte konsulenter har dokumentert kompetanse og erfaring på økonomiprosesser og gjeldende regelverk for kommunal virksomhet. Det blir også lagt vekt på at tilbudte konsulenter har dokumentert kompetanse på UNIT4 ERP og erfaring med bruk av løsningen i kommunal/offentlig sektor.   
   
Leverandøren skal beskrive hvordan det skal sikres tilstrekkelig kapasitet og kompetanse for gjennomføring av avrop på rammeavtalen. Det må framgå hvilke konsulenter eller konsulentprofiler som vil være tilgjengelig for oppdrag på rammeavtalen i Bergen kommune på de ytelsesområdene som er definert. Alle ytelsesområdene må være dekket.   
Det skal tilbys minst 4 og maksimalt 8 utførende ressurser per ytelsesområde. Det skal ikke tilbys færre eller flere enn dette. Hvis det tilbys færre enn 4 eller flere enn 8 konsulenter per ytelsesområde, vil færre enn 4 leverte kunne føre til avvisning og for flere enn 8 vil nummer 9 og utover ikke tas med i evalueringen. En konsulent kan tilbys for flere ytelsesområder.

Dokumentasjon:

* Leverandør må dokumentere i form av kompetanseprofil for de tilbudte konsulentene hvordan kompetansekravene dekkes. Det må framgå av kompetanseprofil/CV:
  + Hvilke hovedprosesser innenfor ERP konsulentene har kompetanse på
  + Hvilke moduler de har kompetanse på og på hvilket kompetansenivå og evt. sertifisering konsulenten har
  + Erfaring/referanseoppdrag, herunder hvilke roller konsulenten har hatt, f.eks utvikler, tekniker, løsningsarkitekt og prosjektleder.
  + Relevant og formell utdannelse.
* Leverandør må gi en samlet beskrivelse av tilbudte team/kapasitet. Leverandøren må påpeke i hvilken grad konsulentteamet dekker kravene til kompetanse og erfaring som helhet, og må selv beskrive hvilke ytelsesområder som dekkes av tilbudt team, jf. Bilag 1 Oppdragsgivers spesifikasjon.
* Leverandør bes også beskrive hvordan han sikrer at konsulentene yter til avtalt kvalitet, tid og pris.
* Det må framgå i hvilken grad og hvordan samarbeidet er med systemleverandøren UNIT4, og hvordan dette bidrar til å sikre nødvendig kompetanse og erfaring gjennom hele kontraktsperioden.

### 5.1 Leverandørens besvarelse

Leverandørens besvarelse og dokumentasjon på tildelingskriteriet «Kompetanse og kapasitet» skal besvares i dette kapittelet.

Ved å sende inn tilbud i denne konkurransen, godtar du at vi mottar personopplysninger om deg i form av at du er leverandør. Dersom vi i konkurransen i tillegg mottar personopplysninger om noen av dine ansatte så forutsetter vi at det eksisterer et samtykke om dette. Personopplysningen vil bli lagret sammen med informasjon om konkurransen/kontrakten i Mercell og i vårt arkiv.

#### 5.1.1 Leverandørens redegjørelse for den individuelle kompetanse

#### [Nummererte vedlegg: kompetanseprofil/CV]

#### 5.1.2 Leverandørens samlede beskrivelse av tilbudte team/kapasitet:

[……]

#### 5.1.3 Leverandørens beskrivelse av konsulentytelser iht. til avtalt kvalitet, tid og pris

[……]

#### 5.1.4 Leverandørens beskrivelse av samarbeid med systemleverandøren UNIT4

[……]

## 6 Avgrensning

Rammeavtalen omfatter konsulentbistand på standardmodulene til ERP levert av UNIT4. Kommunen har tilpasninger til funksjonalitet hvor kildekode eies av leverandør, nødvendig konsulentbistand knyttet til disse vil ikke omfattes av rammeavtalen.

Bergen kommune har to installasjoner av U4 ERP, en for økonomi og en for HR. Denne rammeavtalen gjelder kun konsulentbistand knyttet til U4 ERP økonomi.

Bergen kommune forbeholder seg retten til å kunngjøre konkurranser om bistand ERP for større og mer komplekse prosjekter eller kompetanseområder som ikke dekkes av denne avtalen.

# **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.

## 2 Avtalens punkt 3.2 Tilbudsplikt

Det forventes at leverandør prioriterer Bergen kommune som kunde.

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

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, men må kunne leveres innenfor fastpris, eller annen relevant prismodell.

Oppdragsbasert konsulentytelse

Konsulenten(e) engasjeres til å utføre en konkret leveranse/prosjekt og skal levere et definert sluttprodukt (tjeneste eller løsning). Oppdraget faktureres normalt etter medgått tid, men må kunne leveres innenfor fastpris, eller annen relevant prismodell.

Følgende avtaler er relevante for avrop:

For avrop på rammeavtalen skal Statens standardavtale for bistand (SSA-B) og Statens standardavtale for oppdrag (SSA-O) legges til grunn.

For implementeringsprosjekter knyttet til innføring av nye moduler fra ERP kan det bli aktuelt å benytte SSA-T for å regulere forhold knyttet til akseptansettesting, godkjenning og leveringsdag.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **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 | X |
| 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 | X |
| SSA-L | Avtale om løpende tjenestekjøp | DFØ | Desember 2018 |  |

# **Bilag 4: Administrative bestemmelser**

*Bilag 4 fylles ut av Kunden og av Leverandøren etter kontraktsinngåelse*

## 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. På møtene ønskes også at leverandøren presenterer utvikling, nye funksjonalitet og trender når det gjelder løsningen.

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

## 3 Rutiner for bestilling og gjennomføring av avrop

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. For større oppdrag vil det kunne være behov for et løsningsforslag og estimat for arbeidet som et grunnlag for beslutning og eventuell oppstart.

Leverandør har en plikt til å svare på henvendelser fra Kunden.

Leverandørens besvarelse på rutiner for bestilling og gjennomføring av avrop under tildelingskriteriet «Responstid og rutiner for avrop» skal besvares i dette kapittelet.

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

### 3.1 Leverandørens besvarelse

[…..]

## 4 Øvrige administrative bestemmelser

### 4.1 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 bistand på rammeavtalen. Dette skal utføres vederlagsfritt for oppdragsgiver.

### 4.2 Personopplysninger om ansatte

For å oppfylle vilkår satt i kontrakten vil leverandør kunne bli bedt om å sende inn personopplysninger om ansatte i sin virksomhet. Leverandør har selv ansvar for at denne utleveringen av personopplysninger er i henhold til Lov om behandling av personopplysninger. Alle personopplysninger skal sendes via kontraktsoppfølgingsverktøyer (KAV). Lagring av personopplysninger vil ikke skje hos oppdragsgiver lengre enn nødvendig for å gjennomføre kontroll med aktuelle kontraktsvilkår

### 4.3 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.

### 4.4 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 |
|  |  |  |
|  |  |  |

# **Bilag 5: Pris og prisbestemmelser**

## 5.1 Avtalens punkt 6.1 Priser

Vederlag for konsulentbistand på rammeavtalen er avtalt som følger:

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Konsulentkategori | Timepris NOK eks. mva. | Timepris NOK inkl. mva. |
| Konsulent |  |  |
| Seniorkonsulent/rådgiver |  |  |
| Prosjektleder |  |  |

Overtid

Oppgitte timepriser gjelder for normalarbeidstid, virkedager (mandag – fredag) kl. 07:00-17:00.

Arbeid utover dette, som har priskonsekvens, skal avtales på forhånd.

Reiser og reisetid  
Reisetid dekkes som hovedregel ikke. Forhåndsavtalte reiser dekkes etter Statens satser for reise- og diett. Det dekkes kun reisekostnader for reiser i Norge.

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. Dette reguleres av kontrakten som er inngått for det enkelte avropet.

Alternative prismodeller for avrop på rammeavtalen

Bergen kommune ønsker at leverandør kan tilby alternative prismodeller på avrop dersom Bergen kommune ber om dette.

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:

## 5.2 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)
* [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.

## 5.4 Avtalens punkt 6.2 Prisendringer

Ved motstrid med vilkår i Avtalens punkt 6.2 Prisendringer har vilkårene her forrang.

**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.