# Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten

## Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

[Eventuell tekst]

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

## Avtalens punkt 2.1. Tjenesten

**1.0** **Pris (Laveste totalpris.)**

Antall i pris‐ og produktskjemaet er basert på statistikk, og blir brukt i evalueringen for å kunne sammenligne tilbudene.

Dokumentasjon: Pris eks. mva. fylles inn under arkfanen "produkter" i Mercell.

**2.0** **Løsning av oppdrag**

Bergen kommune ønsker en funksjonell løsning for tjenestene produksjon og distribusjon av betalingsdokumenter. Bergen kommune vil vektlegge Leverandørs beskrivelse av oppdragsforståelse iht Bk´s skisse til prosessflyt og krav til løsning som medfører at de etterspurte tjenester og behov dekkes, og at tilbudet er egnet til å oppfylle oppdragsgivers formål med anskaffelsen.

Leverandør må gi en utfyllende beskrivelse av løsningen herunder hyppighet og frekvens i produksjonen

Leverandørens beskrivelse, inkl. evt. henvisning til navngitt vedlegg.

**2.1** **Rutiner ved feilsituasjoner**

Bk vil vektlegge Leverandørs rutiner ved feilsituasjoner, herunder Leverandørs varsling av produksjonsavvik, responstid, eskaleringsrutiner og frister for feilretting ved følgende feilkategorier:

A – Kritisk (kategorien benyttes når Bk ikke kan benytte løsningen i det hele tatt)

B – Alvorlig (kategorien benyttes når Bk ikke får utført sine daglige oppgaver)

C – Mindre alvorlig (kategorien benyttes når Bk likevel får utført sine daglige oppgaver)

Jfr. definisjon av A, B og C-feil i SSA-L Generell avtaletekst pkt. 3.3

Bk vil vektlegge om leverandør kan sende elektronisk varsling til alle berørte kunder ved feilsituasjon eller produksjonsavvik.

Leverandørens beskrivelse, inkl. evt. henvisning til navngitt vedlegg.

**2.2** **Repetering/resending til kundens elektroniske mottakskanal**

Bk vil vektlegge om Leverandør har løsning som gjør det mulig å repetere forsøk av utsendelse til kundens valgte elektroniske mottakskanal hvis første forsøk blir avvist, og om leverandør kan oppgi antall forsøk og angi tidsrom for forsøk på resending før fremsending til neste prioriterte utkanal.

Leverandørens beskrivelse, inkl. evt. henvisning til navngitt vedlegg.

**2.3** **Web-løsning for understøttelse av BK’s prosesser**

Bk vil vektlegge Leverandørs beskrivelse av webløsning jf. Bk's skisse til prosessflyt, som gir Bk oversikt over produksjon og distribusjon av dokumenter, herunder kontrollrutiner og kvalitetssikring av fullstendighet i databasen. Beskrivelsen skal også inkludere løsning for retur av betalingsdokumenter med vedlegg og metadata til Bk's fakturaarkiv.

Leverandørens beskrivelse, inkl. evt. henvisning til navngitt vedlegg.

**2.4 Detaljert uthenting av produksjonsdata i webløsning**

Leverandørs bes beskrive muligheter for detaljert uthenting av produksjonsdata i webløsning og Bk vil vektlegge om det er mulig å ta ut rapporter for kvartalsproduksjon og halvårlig produksjon i tillegg til månedsproduksjon

Leverandørens beskrivelse, inkl. evt. henvisning til navngitt vedlegg.

**2.5** **Feilmeldingssystem og system for utviklings-/endringsbestillinger**

Leverandør bes beskrive sin løsning for feilmeldingssystem og system for utviklings-/endringsbestillinger. Det vil vektlegges positivt om leverandør gjør tilgjengelig Portal der Bk kan melde inn feil og bestille endringer/nye prosjekt. En Portalløsning bør også gi kvittering med referanse til saker som registreres, og gi Bk en oversikt over detaljer og status på egne saker.

Leverandørens beskrivelse, inkl. evt. henvisning til navngitt vedlegg.

**2.6** **Antall transaksjoner som inngår i løsning for portooptimalisering**

Bk vil vektlegge om Leverandør kan redegjøre for antall transaksjoner som inngår i løsning for portooptimalsering/portorabatt pr. måned, spesifisert på pris og volum.

Leverandørens beskrivelse, inkl. evt. henvisning til navngitt vedlegg.

**2.7** **Løsning for distribusjon av betalingsdokumenter til SMS**

Leverandør bes beskrive løsning for distribusjon av betalingsdokumenter til SMS, og vil vektlegge om denne tjenesten kan iverksettes uten at telefonnummer leveres i XML-fil fra Bk.

Leverandørens beskrivelse, inkl. evt. henvisning til navngitt vedlegg.

**2.8** **Personvern utover kravene i databehandleravtalen**

Leverandør må beskrive hvordan løsningen ivaretar personvern i hht GDPR regelverket. Bk vil vektlegge om leverandør har løsninger som sikrer at regelverket følges utover kravene i databehandleravtalen og om leverandør har løsninger som ytterligere kan understøtte Bk's rolle som behandlingsansvarlig.

Leverandørens beskrivelse, inkl. evt. henvisning til navngitt vedlegg.

**3.0** **Innovasjon/utvikling**

Bergen kommune vil vurdere og vektlegge tilbyders planer for utvikling og innovative løsninger.

Leverandørens beskrivelse, inkl. evt. henvisning til navngitt vedlegg.

**3.1** **Leverandørs utviklingskapasitet/ressurser**

Leverandør må beskrive kapasitet for utvikling av nye løsninger og redegjøre for ressurser som kjenner norske kunders behov/det norske markedet.

Leverandørens beskrivelse, inkl. evt. henvisning til navngitt vedlegg.

**3.2** **Mulighet for optimalisering av drift/løsninger**

Leverandør bes beskrive mulighet for optimalisering av drift/løsninger og redegjøre for team av ressurser som kan ivareta Bk sine behov fortløpende, slik at produksjonen ikke blir sårbar eller at nyutvikling stopper opp. Beskrivelsen må redegjøre for eventuelle faste «frys»-perioder i produksjonsmiljø og varighet av disse, og angi behandlingstid på utviklings-/endringsbestillinger.

Leverandørens beskrivelse, inkl. evt. henvisning til navngitt vedlegg.

**3.3** **Leverandørs utviklingsplaner**

Leverandør må beskrive planer og visjoner for utviklingen av nye produkter/løsninger/utkanaler for det norske markedet innenfor tilbudt tjenesteområde, herunder utvikling av standardiserte, stabile og fleksible løsninger for produksjon og distribusjon. Bk har idag eFaktura versjon 1.0 og forvalter eget avtaleregister. I forbindelse med overgang til eFaktura versjon 2.0 som iverksettes 1.12.21 bes Leverandør beskrive hvordan leverandør mener at eksisterende avtaler best kan overføres til ny løsning

.

Leverandørens beskrivelse, inkl. evt. henvisning til navngitt vedlegg.

**3.4** **Selvbetjening**

Leverandør bes beskrive hvordan de ser mulighetene for en løsning med mer selvbetjening for Bk, f.eks. slik at Bk selv kan håndtere maler og layoutendringer

Leverandørens beskrivelse, inkl. evt. henvisning til navngitt vedlegg.

## Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

Leverandør må oppfylle kravene i vedlagte Databehandleravtaler og fylle inn nødvendig opplysninger så lang mulig. Databehandleravtalen må skriftlig godkjennes av begge parter før behandling av personopplysninger kan starte.