

SSA-L-2018

**Bilag til avtale om løpende tjenestekjøp over internett**

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser

bilag til SSA-L - versjon 2018



Bilag til SSA-L – Avtale om løpende tjenestekjøp over internett– versjon 2018

Innhold:

[Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon 3](#_Toc87278432)

[Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten 11](#_Toc87278433)

[Bilag 3: Plan for etableringsfasen 20](#_Toc87278434)

[Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner 21](#_Toc87278435)

[Bilag 5: Administrative bestemmelser 23](#_Toc87278436)

[Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser 25](#_Toc87278437)

[Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten 27](#_Toc87278438)

[Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen 28](#_Toc87278439)

[Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser 29](#_Toc87278440)

# Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

## Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Anskaffelse av verktøy for innkjøpsanalyse til Bergen kommune.   
  
Verktøyet skal lese inn informasjon fra EHF-fakturaer og kategorisere varelinjer i et hierarkisystem (UNSPSC).  
  
Det vil inngås en løpende kontrakt med maksimal varighet på fem år.  
  
  
**Minimumskrav**Behov og krav i Bilag 1 Kundens kravspesifikasjon skal besvares i bilag 2. 

Det vil også ligge behov som skal besvares i de øvrige bilagene. Dette vil framgå av kravtabellene i de respektive bilag.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.1.0** | **Minimumskrav til system** Følgende krav skal oppfylles: |  |  |  |
| 1.1.1 | EHF fakturaer og regnskapsdata |  |  |  |
|  | Systemet som tilbys skal lese fakturainformasjon, ned til varelinjenivå, fra fakturaer i  EHF-format. Sammen med regnskapsdata, skal man i løsning kunne identifisere:    * Hva som har blitt kjøpt * Hvilken resultatenhet som har kjøpt det * Beløp på kjøp, antall enheter og enhetstype   Oppfyllelse av krav bekreftes i Bilag 2. |  |  |  |
| 1.1.2 | Språk |  |  |  |
|  | Løsningen skal bruke norsk (bokmål)    Oppfyllelse av krav bekreftes i Bilag 2. |  |  |  |
| 1.1.3 | EHF-informasjon |  |  |  |
|  | Systemet som tilbys skal kunne lese inn informasjon fra oppdragsgivers EHF-fakturaer.  Følgende punkter skal kunne leses inn i systemet:    * Leverandørnavn * Leverandørens organisasjonsnummer * Fakturanummer * Fakturadato * Forfallsdato * Nettobeløp * Ordrenummer * Artikkelnummer/Produktnummer/varenummer * Artikkelbeskrivelse (Produktbeskrivelse) * Enhetspris * Antall * Enhet * Linjetotal   Dersom enkeltpunkter ikke kan leses inn i dagens løsning, skal tilbyder komme med en alternativ måte å behandle denne dataen.    Oppfyllelse av krav bekreftes i Bilag 2. |  |  |  |
| 1.1.4 | Eksport av data |  |  |  |
|  | Løsningen skal kunne tilgjengeliggjøre ønsket data på et strukturert og standardisert format  (eksport til Excel)   Oppfyllelse av krav bekreftes i Bilag 2. |  |  |  |
| 1.1.5 | Historiske data |  |  |  |
|  | Systemet skal ha tilgjengelig data fra minimum 3 siste år i tillegg til inneværende år.  Oppfyllelse av krav bekreftes i Bilag 2. |  |  |  |
| 1.1.6 | Avtaleleverandører |  |  |  |
|  | Det skal være mulig å skille mellom kjøp fra avtaleleverandør og ikke avtaleleverandør.   Oppfyllelse av krav bekreftes i Bilag 2. |  |  |  |
| 1.1.7 | Organisasjonsstruktur |  |  |  |
|  | Det skal være mulig å endre og bygge opp en organisasjonsstruktur i et hierarkisystem på minst 4 nivåer.    Oppfyllelse av krav bekreftes i Bilag 2. |  |  |  |
| 1.1.8 | Avtalevarer |  |  |  |
|  | Det skal være mulig å skille mellom kjøp av avtalevarer og ikke avtalevarer, og utføre priskontroller.   Oppfyllelse av krav bekreftes i Bilag 2. |  |  |  |
| 1.1.9 | Deling av rapporter |  |  |  |
|  | Brukere av systemet skal kunne dele rapporter med personer som er ikke registrert  som brukere.   Oppfyllelse av krav bekreftes i Bilag 2. |  |  |  |
| 1.1.10 | Type kategorisering |  |  |  |
|  | Kategorisering skal benytte UNSPSC, gjeldende norske hovedversjon.    Oppfyllelse av krav bekreftes i Bilag 2. |  |  |  |
| 1.1.11 | Dokumentasjon |  |  |  |
|  | Leverandør skal levere følgende dokumentasjon på elektronisk format på norsk til  kunde/oppdragsgiver:   * Teknisk og funksjonell dokumentasjon for Bergen kommunes spesifikke krav og  parametere. * Brukerdokumentasjon og opplæringsmateriell inkludert Bergen Kommune spesifikke tilpasninger.   Oppfyllelse av krav bekreftes i Bilag 2. |  |  |  |
| 1.1.12 | Kategorisering |  |  |  |
|  | Leverandør forventes å kunne kategorisere minimum 60% av de unike varelinjene hos  våre ehandelsleverandører på UNSPSC nivå 3 eller 4.  Kategorisering skal være  “fornuftig.” Dette innebærer at det skal være en logisk kobling mellom varelinjene/ leverandør og plassering i UNSPSC kategorien.     Kravet anses ikke som oppfylt dersom vi observerer mye feilkategorisering når  testfilen behandles (se mer informasjon om testfilen under "Kriterier".)      Leverandør skal bekrefte at de forventer å kunne kategorisere på dette nivået.     Oppfyllelse av krav bekreftes i Bilag 2. |  |  |  |
| **1.2.0** | **Minimumskrav til service og oppetid**  Følgende krav skal oppfylles: |  |  |  |
| 1.2.1 | Support |  |  |  |
|  | Løsningen skal ha tilgang til support som superbrukere kan kontakte.   Oppfyllelse av krav bekreftes i Bilag 4. |  |  |  |
| 1.2.2 | Tilgjengelighet |  |  |  |
|  | Løsningen skal i hovedsak kunne benyttes kontinuerlig i arbeidstiden mellom 07:00 –18:00. Med unntak for vedlikehold og uventet nedetid.   Oppetid skal være over 97%.   Oppfyllelse av krav bekreftes i Bilag 4. |  |  |  |
| 1.2.3 | Tjenester for drift og vedlikehold |  |  |  |
|  | Leverandør skal gjennomføre nødvendig testing av feilrettinger, programrettelser og nye programversjoner og installasjon av dem før de gjøres tilgjengelig for Kunde.  Leverandørens rutiner og prosedyrer for feilrapportering, oppfølging av feil, feilretting og endringer skal være basert på beste praksis.  Leverandøren skal ha rutiner for sikker og robust IT-drift.    Leverandøren skal beskrive tjenester for drift og vedlikehold som omfatter;   * Garanti for oppetid og tilgjengelighet, og minimalt med driftsforstyrrelser. Vedlikehold (planlagt nedetid) * Responstid og Løsningstid for retting av feil * Standardisert prisavslag - økonomisk kompensasjon ved avvik på oppetid, responstid og løsningstid for retting av feil * Rutiner og prosedyrer for feilrettinger, programrettelser og nye programversjoner, herunder rutiner for informasjon og varsling * beredskapsplaner   Oppfyllelse av krav bekreftes i Bilag 4. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.3.0** | **Minimumskrav til sikkerhet**  Følgende krav skal oppfylles: |  |  |  |
| 1.3.1 | Individuell autorisasjon |  |  |  |
|  | Løsningen skal ha mulighet for å kunne tildele, endre og fjerne tilganger til brukere.    Oppfyllelse av krav bekreftes i Bilag 2. |  |  |  |
| 1.3.2 | Lokasjon for lagring/ behandling av personopplysninger og taushetsbelagt informasjon |  |  |  |
|  | Personopplysninger og taushetsbelagt informasjon (herunder enhetspriser) skal ikke  behandles eller lagres utenfor EU eller EØS.   Beskriv de geografiske lokasjonene (land) hvor personopplysninger og taushetsbelagt  informasjon blir behandlet og lagret.     Oppfyllelse av krav bekreftes i Bilag 2 |  |  |  |

**Tildelingskriterier**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.4.0** | **Tildelingskriterium 2 – Innlesning og kategorisering. Vekt 35 %.** Følgende temaer besvares i Bilag 2, og vil inngå i oppdragsgivers evaluering: |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Evalueringen vil i hovedsak gjennomføres basert på kategorisering av testdatasett, men også informasjon som fremkommer i leverandørens besvarelse i Bilag 2. |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.4.1 | Innlesning av regnskapsdata og EHF |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Tilbyderen skal kunne lese inn oppdragsgivers data og rense det på en god måte slik at det er samsvar mellom regnskapsinformasjon og det som kommer inn i  innkjøpsanalysesystemet.   Besvares i Bilag 2. |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.4.2 | Kategorisering |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Systemet skal kategorisere alle varelinjer fra EHF fakturaer inn i UNSPSC hierarkiet.     Kategorisering vurderes basert på riktighet og hvilket nivå det er kategorisert i UNSPSC hierarkiet. Oppdragsgiver legger følgende prinsipper til grunn for evalueringen:    1.1 Ha hovedfokuset på varekjøp. Varekjøp stiller større krav til kategorisering og gir derfor et representativt bilde. Det vil bli benyttet caser og sammenligninger på tvers av de tilbudte systemene.    1.2 Sammenligne kategoriseringen av testdatasettene mellom tilbyderne.    1.3 Måle antall unike varelinjer på de ulike nivåene.   Feilkategorisering vil trekke ned den totale skåren i dette kriteriet.    Kategoriseringssystemet og leverandørens metodikk beskrives i bilag 2. I hovedsak vil evalueringen gjøres på bakgrunn av kategorisering av testdata. |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5.0 | **Tildelingskriterium 3 - Systemet.  Vekt 30 %.** Følgende temaer besvares i Bilag 2, og vil inngå i oppdragsgivers evaluering: |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Oppdragsgiver tar en samlet vurdering i forhold til hvilket system som best oppfyller våre behov og ønsker. Evaluering av disse punktene kommer til å skje basert på testing av tilbyderens system med tilbyderens egne demodata, demonstrasjon av systemet, og dokumentasjon. |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5.1 | Grensesnitt |  |  |  |  |  |  |  |
|  | * **Rapporter**  Rapportene bør fange opp sentral innkjøpsinformasjon, som: Avtalelojalitet, E-handel, Priskontroll, og Forbruksanalyse. Kvaliteten på vinklinger, struktur, funksjonalitet og fleksibilitet i rapportene vil også vurderes. Vurderes i testfasen * **Visuell presentasjon av datasettene og analysene**  De visuelle presentasjonene bør gi brukere god informasjon på en forståelig måte. Forventet arbeid tilknyttet vedlikehold av importfiler, som oppdragsgiver skal utføre for at KPI’er og diagrammene skal gi et riktig bilde, blir også vurdert.  Vurderes i testfasen. Dokumentasjon: Tilbyder skal oppgi dokumentasjon i forbindelse med spesifikasjon av organisasjonskart, avtalefiler, prisfiler og eventuelle andre importeringsfiler som oppdragsgiver må vedlikeholde.      * **Enkel i bruk**  Det blir lagt vekt på sammenheng mellom funksjon og data i brukergrensesnittet, forståelse for hvordan oppgaven skal utføres, logiske menyer, antall operasjoner og bekreftelser (klikk) som må utføres i en arbeidsprosess, og navigering.   Vurderes i testfasen.      * **God responstid**  Responstid bør være kort slik at det ikke oppleves å være en forstyrrende faktor i bruken.    Dokumentasjon: Forventet responstid ved normal drift og et datasett på 2 millioner fakturaer (4 års data) skal oppgis. * **Mulighet til å bygge egne og tilpasse rapporter**  Oppdragsgiver ønsker muligheten til å raskt og enkelt lage, redigere samt distribuere egendefinerte rapporter.   Dokumentasjon: Beskrivelse av hvordan man kan bygge og distribuere egne rapporter i systemet. |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5.2. | Berikelse av data |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Systemet bør kunne berikes med data fra andre kilder (interne og eksterne).   Oppdragsgiver vil vurdere eksisterende koblinger mot andre systemer, eksempelvis brønnøysundregisteret, samt fleksibilitet til å kunne ta inn nye kilder. (Eksempelvis annen bokføringsdata eller en leverandørkategoriserings-fil i Excel)     * Dokumentasjon: Beskriv i Bilag 2 hvilke datakilder som kan berike våre data og hvordan dette er relevant for oppdragsgiver. Det skal angis hvilke muligheter som foreligger i dag og hvilke som kan eller skal utvikles. |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5.3 | Fremtidsplaner og videreutvikling |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Oppdragsgiver ønsker en oversikt over planlagte videreutvikling og fremtidsplaner innenfor innkjøpsanalyse.   * Dokumentasjon: Tilbyder beskriver planlagt videreutvikling og tiltak i Bilag 2. (Maks 3 sider) |  |  |  |  |  |  |  |

# Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten

Leverandøren skal ta utgangspunkt i oppgitt struktur når tilbudt løsning skal beskrives. Leverandør skal besvare hvert krav i svartabellen under det aktuelle kravet.

Dersom Leverandør ønsker å utfylle sitt svar med skjermbilder, illustrasjoner el. skal det være en tydelig henvisning til denne utfyllende informasjonen i den relevante raden i svartabellen. Det er generelt ønskelig at Leverandør i størst mulig grad samler sin utfyllende informasjon i et begrenset antall vedlegg.

## Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

**Minimumskrav**Behov og krav i Bilag 1 Kundens kravspesifikasjon skal besvares her. Alle krav skal besvares.  

Det vil også ligge behov som skal besvares i de øvrige bilagene. Dette vil framgå av kravtabellene i de respektive bilag.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.1.0** | **Minimumskrav til system** Følgende krav skal oppfylles: |  |  |  |
| 1.1.1 | EHF fakturaer og regnskapsdata |  |  |  |
|  | Systemet som tilbys skal lese fakturainformasjon, ned til varelinjenivå, fra fakturaer i  EHF-format. Sammen med regnskapsdata, skal man i løsning kunne identifisere:    * Hva som har blitt kjøpt * Hvilken resultatenhet som har kjøpt det * Beløp på kjøp, antall enheter og enhetstype |  |  |  |
|  | Leverandørens svar (leverandøren skal bekrefte oppfyllelse av krav, og *kan* i tillegg legge inn en beskrivelse):  [Leverandørens besvarelse] |  |  |  |
| 1.1.2 | Språk |  |  |  |
|  | Løsningen skal bruke norsk (bokmål) |  |  |  |
|  | Leverandørens svar (leverandøren skal bekrefte oppfyllelse av krav): [Leverandørens besvarelse] |  |  |  |
| 1.1.3 | EHF-informasjon |  |  |  |
|  | Systemet som tilbys skal kunne lese inn informasjon fra oppdragsgivers EHF-fakturaer.  Følgende punkter skal kunne leses inn i systemet:    * Leverandørnavn * Leverandørens organisasjonsnummer * Fakturanummer * Fakturadato * Forfallsdato * Nettobeløp * Ordrenummer * Artikkelnummer/Produktnummer/varenummer * Artikkelbeskrivelse (Produktbeskrivelse) * Enhetspris * Antall * Enhet * Linjetotal   Dersom enkeltpunkter ikke kan leses inn i dagens løsning, skal tilbyder komme med en alternativ måte å behandle denne dataen.    Oppfyllelse av krav bekreftes i Bilag 2. |  |  |  |
|  | Leverandørens svar (Leverandøren skal bekrefte oppfyllelse av krav, og *kan* i tillegg legge inn en beskrivelse. Om ønskelig kan det også lastes opp bilag med ytterligere beskrivelse): [Leverandørens besvarelse] |  |  |  |
| 1.1.4 | Eksport av data |  |  |  |
|  | Løsningen skal kunne tilgjengeliggjøre ønsket data på et strukturert og standardisert format  (eksport til Excel) |  |  |  |
|  | Leverandørens svar (leverandøren skal bekrefte oppfyllelse av krav, og *kan* i tillegg legge inn en beskrivelse): [Leverandørens besvarelse] |  |  |  |
| 1.1.5 | Historiske data |  |  |  |
|  | Systemet skal ha tilgjengelig data fra minimum 3 siste år i tillegg til inneværende år. |  |  |  |
|  | Leverandørens svar (leverandøren skal bekrefte oppfyllelse av krav, og *kan* i tillegg legge inn en beskrivelse):  [Leverandørens besvarelse] |  |  |  |
| 1.1.6 | Avtaleleverandører |  |  |  |
|  | Det skal være mulig å skille mellom kjøp fra avtaleleverandør og ikke avtaleleverandør. |  |  |  |
|  | Leverandørens svar (leverandøren skal bekrefte oppfyllelse av krav):  [Leverandørens besvarelse] |  |  |  |
| 1.1.7 | Organisasjonsstruktur |  |  |  |
|  | Det skal være mulig å endre og bygge opp en organisasjonsstruktur i et hierarkisystem på minst 4 nivåer. |  |  |  |
|  | Leverandørens svar (leverandøren skal bekrefte oppfyllelse av krav, og *kan* i tillegg legge inn en beskrivelse): [Leverandørens besvarelse] |  |  |  |
| 1.1.8 | Avtalevarer |  |  |  |
|  | Det skal være mulig å skille mellom kjøp av avtalevarer og ikke avtalevarer, og utføre priskontroller. |  |  |  |
|  | Leverandørens svar (leverandøren skal bekrefte oppfyllelse av krav, og *kan* i tillegg legge inn en beskrivelse): [Leverandørens besvarelse] |  |  |  |
| 1.1.9 | Deling av rapporter |  |  |  |
|  | Brukere av systemet skal kunne dele rapporter med personer som er ikke registrert  som brukere. |  |  |  |
|  | Leverandørens svar (leverandøren skal bekrefte oppfyllelse av krav, og *kan* i tillegg legge inn en beskrivelse): [Leverandørens besvarelse] |  |  |  |
| 1.1.10 | Type kategorisering |  |  |  |
|  | Kategorisering skal benytte UNSPSC, gjeldende norske hovedversjon. |  |  |  |
|  | Leverandørens svar (leverandøren skal bekrefte oppfyllelse av krav): [Leverandørens besvarelse] |  |  |  |
| 1.1.11 | Dokumentasjon |  |  |  |
|  | Leverandør skal levere følgende dokumentasjon på elektronisk format på norsk til  kunde/oppdragsgiver:   * Teknisk og funksjonell dokumentasjon for Bergen kommunes spesifikke krav og  parametere. * Brukerdokumentasjon og opplæringsmateriell inkludert Bergen Kommune spesifikke tilpasninger. |  |  |  |
|  | Leverandørens svar (Leverandøren skal bekrefte oppfyllelse av krav, og *kan* i tillegg legge inn en beskrivelse. Om ønskelig kan det også lastes opp bilag med ytterligere beskrivelse):  [Leverandørens besvarelse] |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1.12 | Kategorisering |  |  |  |
|  | Leverandør forventes å kunne kategorisere minimum 60% av de unike varelinjene hos  våre ehandelsleverandører på UNSPSC nivå 3 eller 4.  Kategorisering skal være  “fornuftig.” Dette innebærer at det skal være en logisk kobling mellom varelinjene/ leverandør og plassering i UNSPSC kategorien.     Kravet anses ikke som oppfylt dersom vi observerer mye feilkategorisering når  testfilen behandles (se mer informasjon om testfilen under "Kriterier".)      Leverandør skal bekrefte at de forventer å kunne kategorisere på dette nivået. |  |  |  |
|  | Leverandørens svar (leverandøren skal bekrefte oppfyllelse av krav, og *kan* i tillegg legge inn en beskrivelse):  [Leverandørens besvarelse] |  |  |  |
| **1.3.0** | **Minimumskrav til sikkerhet**  Følgende krav skal oppfylles: |  |  |  |
| 1.3.1 | Individuell autorisasjon |  |  |  |
|  | Løsningen skal ha mulighet for å kunne tildele, endre og fjerne tilganger til brukere. |  |  |  |
|  | Leverandørens svar (leverandøren skal bekrefte oppfyllelse av krav, og *kan* i tillegg legge inn en beskrivelse):  [Leverandørens besvarelse] |  |  |  |
| 1.3.2 | Lokasjon for lagring/ behandling av personopplysninger og taushetsbelagt informasjon |  |  |  |
|  | Personopplysninger og taushetsbelagt informasjon (herunder enhetspriser) skal ikke  behandles eller lagres utenfor EU eller EØS.   Beskriv de geografiske lokasjonene (land) hvor personopplysninger og taushetsbelagt  informasjon blir behandlet og lagret. |  |  |  |
|  | Leverandørens svar (leverandøren skal bekrefte oppfyllelse av krav, og skal i tillegg legge inn en beskrivelse):  [Leverandørens besvarelse] |  |  |  |

**Tildelingskriterier**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.4.0** | **Tildelingskriterium 2 – Innlesning og kategorisering. Vekt 35 %.** Følgende temaer besvares i Bilag 2, og vil inngå i oppdragsgivers evaluering: |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Evalueringen vil i hovedsak gjennomføres basert på kategorisering av testdatasett, men også informasjon som fremkommer i leverandørens besvarelse i Bilag 2. |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.4.1 | Dokumentasjon i forbindelse med innlesning og kategorisering |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Tilbyderen skal kunne lese inn oppdragsgivers data og rense det på en god måte slik at det er samsvar mellom regnskapsinformasjon og det som kommer inn i  innkjøpsanalysesystemet. |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Leverandørens svar:  [Leverandørens besvarelse] |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.4.2 | Kategorisering av testdatasettet |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Systemet skal kategorisere alle varelinjer fra EHF fakturaer inn i UNSPSC hierarkiet.     Kategorisering vurderes basert på riktighet og hvilket nivå det er kategorisert i UNSPSC hierarkiet. Oppdragsgiver legger følgende prinsipper til grunn for evalueringen:    1.1 Ha hovedfokuset på varekjøp. Varekjøp stiller større krav til kategorisering og gir derfor et representativt bilde. Det vil bli benyttet caser og sammenligninger på tvers av de tilbudte systemene.    1.2 Sammenligne kategoriseringen av testdatasettene mellom tilbyderne.    1.3 Måle antall unike varelinjer på de ulike nivåene.   Feilkategorisering vil trekke ned den totale skåren i dette kriteriet.    Kategoriseringssystemet og leverandørens metodikk beskrives i bilag 2. I hovedsak vil evalueringen gjøres på bakgrunn av kategorisering av testdata. |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Leverandørens svar: [Leverandørens besvarelse] |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5.0 | **Tildelingskriterium 3 - Systemet.  Vekt 30 %.** Følgende temaer besvares i Bilag 2, og vil inngå i oppdragsgivers evaluering: |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Oppdragsgiver tar en samlet vurdering i forhold til hvilket system som best oppfyller våre behov og ønsker. Evaluering av disse punktene kommer til å skje basert på testing av tilbyderens system med tilbyderens egne demodata, demonstrasjon av systemet, og dokumentasjon. |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5.1 | Grensesnitt |  |  |  |  |  |  |  |
|  | * **Rapporter**  Rapportene bør fange opp sentral innkjøpsinformasjon, som: Avtalelojalitet, E-handel, Priskontroll, og Forbruksanalyse. Kvaliteten på vinklinger, struktur, funksjonalitet og fleksibilitet i rapportene vil også vurderes. Vurderes i testfasen * **Visuell presentasjon av datasettene og analysene**  De visuelle presentasjonene bør gi brukere god informasjon på en forståelig måte. Forventet arbeid tilknyttet vedlikehold av importfiler, som oppdragsgiver skal utføre for at KPI’er og diagrammene skal gi et riktig bilde, blir også vurdert.  Vurderes i testfasen.  Dokumentasjon: Tilbyder skal oppgi dokumentasjon i forbindelse med spesifikasjon av organisasjonskart, avtalefiler, prisfiler og eventuelle andre importeringsfiler som oppdragsgiver må vedlikeholde.      * **Enkel i bruk**  Det blir lagt vekt på sammenheng mellom funksjon og data i brukergrensesnittet, forståelse for hvordan oppgaven skal utføres, logiske menyer, antall operasjoner og bekreftelser (klikk) som må utføres i en arbeidsprosess, og navigering.   Vurderes i testfasen.      * **God responstid**  Responstid bør være kort slik at det ikke oppleves å være en forstyrrende faktor i bruken.    Dokumentasjon: Forventet responstid ved normal drift og et datasett på 2 millioner fakturaer (4 års data) skal oppgis. * **Mulighet til å bygge egne og tilpasse rapporter**  Oppdragsgiver ønsker muligheten til å raskt og enkelt lage, redigere samt distribuere egendefinerte rapporter.   Dokumentasjon: Beskrivelse av hvordan man kan bygge og distribuere egne rapporter i systemet. |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Leverandørens svar:  [Leverandørens besvarelse] |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5.2 | Berikelse av data |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Systemet bør kunne berikes med data fra andre kilder (interne og eksterne).   Oppdragsgiver vil vurdere eksisterende koblinger mot andre systemer, eksempelvis brønnøysundregisteret, samt fleksibilitet til å kunne ta inn nye kilder. (Eksempelvis annen bokføringsdata eller en leverandørkategoriserings-fil i Excel)     * Dokumentasjon: Beskriv i Bilag 2 hvilke datakilder som kan berike våre data og hvordan dette er relevant for oppdragsgiver. Det skal angis hvilke muligheter som foreligger i dag og hvilke som kan eller må utvikles. |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Leverandørens svar:  [Leverandørens besvarelse] |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5.3 | Fremtidsplaner og videreutvikling |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Oppdragsgiver ønsker en oversikt over planlagte videreutvikling og fremtidsplaner innenfor innkjøpsanalyse.   * Dokumentasjon: Tilbyder beskriver planlagt videreutvikling og tiltak. (Maks 3 sider) |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Leverandørens svar:  [Leverandørens besvarelse] |  |  |  |  |  |  |  |

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

# Bilag 3: Plan for etableringsfasen

## Avtalens punkt 3.2 Leveransefrist og leveransemelding

Tjenesten skal være tilgjengelig for Kunden innen 2 måneder etter avtalen er signert. Kundens data vil deretter bli gjort tilgjengelig for Leverandør, og godkjenningsprøven gjennomføres fortløpende i henhold til Avtalens punkt 3.3.

## Avtalens punkt 9.2.3 Dagbot ved forsinkelse

Dersom leveringstidspunkt på milepæler nevnt nedenfor forsinkes med mer enn én uke, påløper dagbøter. Dagbøtene beregnes i henhold til SSA-L, pkt. 9.2.3. 

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Periode | Milepæl | Dato |
| Etableringsfase | Leveransemelding | Innen 2 måneder etter avtalen er signert |
| Godkjenningsperiode | Leveringsdag | Innen 10 (ti) virkedager fra første virkedag etter at Leverandøren har sendt leveransemelding til Kunden |

# Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Dette bilaget regulerer drift og vedlikehold av løsningen for Bergen kommune. Bilaget dokumenterer og beskriver nivå på tjenestekvalitet på det vedlikeholdet som skal leveres av Leverandør og eventuelle underleverandører.

## Avtalens punkt 2.1

|  |  |
| --- | --- |
| 1.2.1 | Support |
|  | Løsningen skal ha tilgang til support som superbrukere kan kontakte.  Feil skal rettes så snart som mulig. |
|  | Besvares i form av eget vedlegg som navngis SSA-L Bilag 4 Vedlegg A Leverandørens tjenestenivåavtale. |

|  |  |
| --- | --- |
| 1.2.2 | Tilgjengelighet |
|  | Løsningen skal i hovedsak kunne benyttes kontinuerlig i arbeidstiden mellom 07:00 –18:00. Med unntak for planlagt vedlikehold.   Generelt skal oppetid skal være over 97%.   * Oppetid regnes etter følgende formel: |
|  | Besvares i form av eget vedlegg som navngis SSA-L Bilag 4 Vedlegg A Leverandørens tjenestenivåavtale. |
| 1.2.3 | Tjenester for drift og vedlikehold |
|  | Leverandør skal gjennomføre nødvendig testing av feilrettinger, programrettelser og nye programversjoner og installasjon av dem før de gjøres tilgjengelig for Kunde.  Leverandørens rutiner og prosedyrer for feilrapportering, oppfølging av feil, feilretting og endringer skal være basert på beste praksis.  Leverandøren skal ha rutiner for sikker og robust IT-drift.    Leverandøren skal beskrive tjenester for drift og vedlikehold som omfatter;   * Garanti for oppetid og tilgjengelighet, og minimalt med driftsforstyrrelser. Vedlikehold (planlagt nedetid) * Responstid og Løsningstid for retting av feil * Standardisert prisavslag - økonomisk kompensasjon ved avvik på oppetid, responstid og løsningstid for retting av feil * Rutiner og prosedyrer for feilrettinger, programrettelser og nye programversjoner, herunder rutiner for informasjon og varsling * beredskapsplaner |
|  | Besvares i form av eget vedlegg som navngis SSA-L Bilag 4 Vedlegg A Leverandørens tjenestenivåavtale. |

# Bilag 5: Administrative bestemmelser

Dette bilaget beskriver administrative rutiner for avtaleforholdet og samarbeidet mellom partene.

## Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter

Bemyndiget representant for partene, jf. SSA-L punkt 1.5:

*(fylles inn ved kontraktsinngåelse)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| For Kunden | |  | For Leverandøren: | |
| Navn: |  |  | Navn: |  |
| Stilling: |  |  | Stilling: |  |
| Mobil: |  |  | Mobil: |  |
| E-post: |  |  | E-post: |  |

Partene skal varsle hverandre skriftlig og uten ugrunnet opphold ved utskifting av bemyndiget representant.   
  
Leverandøren skal angi en oversikt over dedikerte personer i forbindelse med avtaleoppfølging. 

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Leverandørens nøkkelpersonell (fylles inn ved kontraktsinngåelse) | | | | |
| 1 | Navn | Stilling | Kompetanseområde | Rolle |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

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.

## Avtalens punkt 5.1 Varighet

Avtalen gjelder i 3 (tre) år regnet fra leveringsdag. Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen med mindre den sies opp av Kunden med 3 (tre) måneders varsel før fornyelsestidspunktet. Leverandøren kan si opp avtalen med 12 (tolv) måneders varsel før fornyelsestidspunktet. Avtalen kan maksimalt gjelde i 5 (fem) år.

Avtalen trer i kraft den dato den er undertegnet av partene.

## Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

Leverandørens godkjente underleverandører, jf. SSA-L punkt 6.2

*(fylles ut ved kontraktsinngåelse):*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Virksomhetens navn | Org. nr. | Telefon nr. | Adresse | E-post adresse |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Ved en eventuell utskifting av underleverandører skal Leverandøren varsle Kunden uten ugrunnet opphold.

## Avtalens punkt 11.4 Skriftlighet

Varsler, krav og andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal som hovedregel sendes skriftlig gjennom Kundens kontraktsadministrasjonsverktøy. Ved tidspunkt for avtaleinngåelse er dette verktøyet Mercell, men endringer kan komme i løpet av avtaleperioden.

# Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser

Dette bilaget inneholder alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget kunden skal betale for leverandørens ytelser. Lisenspriser skal oppgis i Mercell og blir fylt inn i bilag 6 ved kontraktinngåelse.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kategori | Beskrivelse | Antall | Enhet | Pris |
| Lisenser | Superbrukere | 3 | Per år | *Hentes fra Mercell ved kontraktsinngåelse* |
| Lisenser | Lette brukere | 10 | Per år | *Hentes fra Mercell ved kontraktsinngåelse* |
| Lisenser | Opsjon: Ytterligere lette brukere | 10 | Per år | *Hentes fra Mercell ved kontraktsinngåelse* |
| Totalpris per år |  |  |  | *Hentes fra Mercell ved kontraktsinngåelse* |

Tjenesten som beskrevet i øvrige Bilag, samt oppstartskostnader, opplæring, support og standardoppgraderinger er inkludert i ovennevnte priser.

**Avtalens punkt 4.1 Vederlag**

Dersom leverandøren har nærmere betingelser knyttet til vederlaget som kunden skal betale for leverandørens tjenester, skal leverandøren angi dette her:

[Leverandørens besvarelse]

Her bør leverandøren merke seg at avvikende prisoppsett eller betalingsvilkår, vil kunne føre til at tilbudet avvises.

## Avtalens punkt 4.2 Faktureringstidspunkt og betalingsbetingelser

Lisensutgifter faktureres forskuddsvis per kvartal.

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.

## Avtalens punkt 5.3 Partenes plikter i avslutningsperioden

Leverandørens timepriser for gjennomføring av forpliktelsene etter avtalens punkt 5.3 skal fremkomme her:

[Leverandørens besvarelse]

# Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten

## Avtalens punkt 1.3 Tolkning – rangordning

|  |  |
| --- | --- |
| **Henvisning til avtalens punkt og evt. avsnitt** | **Erstattes med** |
| Punkt 6.2. avsnitt 5 | Personopplysninger skal ikke overføres til land utenfor EU-/ EØS-området. |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

## Avtalens punkt 1.4 Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør dette bilaget.  Leverandøren er også ansvarlig for at Kunden uten ugrunnet opphold gis en oppdatert kopi. Kunden må selv holde oversikt over hvilke endringsanmodninger de har sendt og hvilke endringsoverslag de har mottatt.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nr. | Beskrivelse av endringen, samt eventuell vederlagsjustering og justering av tidsplan | Ikraftsettelsesdato |
|  |  |  |

# Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser

Dette bilaget beskriver leverandørens ansvar for tredjepartsleveranser, jf. avtalens punkt 2.2

## Avtalens punkt 2.2 Leverandørens ansvar for tredjepartsleveranser

I den grad tredjepartsleveranser er inkludert i tjenestene fra Leverandøren, skal kopi av vilkårene for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveransene framgå av tabellen under:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tredjepart** | **Kort beskrivelse av tjenesten som leveres fra tredjepart** | **Referanse til vilkår som er bindende for kunden.** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Leverandøren skal beskrive hvilke forpliktelser vilkårene pålegger Kunden og hvilke ansvarsbegrensninger tredjepart forbeholder seg. Leverandøren skal spesielt påpeke i hvilken grad og i hvilke situasjoner tredjepart vil foreta feilretting, samt hvilke garantier og SLA-krav som gjelder. Det er også viktig å påpeke eventuelle uvanlige eller byrdefulle reguleringer.

[Leverandørens besvarelse]