



Bilag 3 - Administrative bestemmelser for tjenesteanskaffelser



BERGEN
KOMMUNE



Table of contents

- 1 Fremdriftsplan
- 2 Fakturering
 - 2.1 Fakturaformat og innhold
 - 2.2 Feil i fakturaformat
- 3 Godkjente underleverandører
- 4 Møter
- 5 Krav til statistikk og servicegrad
 - 5.1 Leveransestatistikk
 - 5.2 Servicegrad
 - 5.3 Statistikk for servicegrad



1 Fremdriftsplan

Prosjektet organiseres i henhold til kravspesifikasjon, tilbud og kontrakt.

2 Fakturering

2.1 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](#).

Dersom lenken ovenfor skulle feile, finner man retningslinjene ved å søke på "faktura" på [kommunens hjemmeside \(bergen.kommune.no\)](#).

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 DFØ sine nettsider på www.anskaffelser.no.

2.2 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.

3 Godkjente underleverandører

Følgende underleverandører er godkjent av Oppdragsgiveren:

[Fylles ut ved avtaleinngåelse]

4 Møter

Det vil bli avholdt et oppstartsmøte. Eventuelle møter utover dette kan avtales mellom partene. Begge parter kan ved behov ta initiativ til møter. Møter kan avholdes per telefon, digitalt eller fysisk. Oppdragsgiver fører normalt referat fra møtene.

Møter er inkludert i totalprisen.

5 Krav til statistikk og servicegrad



5.1 Leveransestatistikk

Leverandøren skal levere statistikk uoppfordret hvert halvår. Alternativt kan Leverandør gi tilgang til et elektronisk område, der oppdatert statistikk er tilgjengelig hele tiden. Første leveranse av statistikk skal skje etter nærmere avtale med oppdragsgiver.

Statistikken skal leveres eller gjøres tilgjengelig på elektronisk format, som er lesbart og redigerbart (regneark - Excel eller tilsvarende).

Statistikken skal som minimum inneholde informasjon om:

Oversikt over utførte tjenester, blant annet av typen:

- Kundesupport
- Koordinering av feilretting
- Overvåking og preventiv feilsøking
- Innlegging av nye ladepunkter
- Annet - etter avtale

Oppdragsgiver har ved behov anledning til å endre statistikkformatet eller be om mer tilpasset statistikk.

5.2 Servicegrad

Servicegraden skal være på minimum **[97,5 % –ref. bilag 4a]**. Dersom servicegraden er lavere enn **97,5 %** i løpet av en kalendermåned, og dette ikke skyldes forhold på Oppdragsgivers side eller forhold utenfor Leverandørs kontroll, har Oppdragsgiver rett til å ilegge Leverandør en bot på inntil [beløp] NOK for en måned. Er det i løpet av samme kalendermåned gitt dagbøter etter kontraktens punkt 7.9.1, skal dette komme i fradrag fra det beløp som ilegges etter denne bestemmelsen. Når Oppdragsgiver vurderer å ilegge bot etter denne bestemmelsen, vil han vurdere bl ant annet hvor stort avvik som foreligger og om servicegraden gjentatte ganger ikke har tilfredsstilt minimumskravet.

Dersom boten ikke dekker Oppdragsgiverens dokumenterte direkte tap som følge av forsinkelsen, kan Oppdragsgiver søke erstatning for det overskytende beløp.

5.3 Statistikk for servicegrad

Leverandøren skal levere egen statistikk vedrørende servicegrad uoppfordret hvert halvår. Statistikken skal leveres på elektronisk format, på et format som er både lesbart og redigerbart. Statistikken skal vise servicegrad per måned.