

Bilag 1 Beskrivelse av Bistanden

Avtalen punkt 1.1 Avtalens omfang

1. Bakgrunn

Stortingets administrasjon har startet et program for modernisering og effektivisering. Dette har bakgrunn i at administrasjonen har igangsatt flere prosesser for å kartlegge status og starte arbeidet med å gjøre Stortinget mer effektivt og moderne. Dette krever en økt utviklingsorientering. Arbeidet har vært prioritert av to hovedårsaker:

- Stortingets administrasjon har tatt mange steg for å modernisere og utvikle driften, særlig de siste 10 årene. Likevel er det fortsatt et potensial ved å modernisere styringsstrukturer, organisering av endring og utvikling, arbeidsprosesser og -metoder, og bruk av teknologi.
- Stortingets administrasjon er i en prosess for effektivisering av driften og har som målsetting å redusere sine driftsutgifter over tid.

Etter å ha gjennomført møter med administrasjonens brukere (stortingsrepresentanter og ansatte i stortingsgruppene), seminarer med ledere i virksomheten, og til sist innspillmøter med medarbeidere, har det utkrystallisert seg noen områder Stortingets administrasjon ønsker å fokusere på fremover. Fellesnevneren for endringene som skal utføres under «Program for modernisering og effektivisering» er at det skal gi en samlet bedre brukeropplevelse med mindre ressursbruk. De områdene som allerede er prioritert er:

- Helhetlig stortingstorg (se case)

Dokumentproduksjonsprosessen – omhandler produksjon av informasjon og dokumenter for den parlamentariske prosessen.

I tillegg er det identifisert et område «Lett å finne, enkelt å gjøre» som omhandler forbedring av de digitale verktøy ledere og medarbeider bruker i deg daglige samt området «Raskt og tilgjengelig» som mer retter seg mot innbyggernes behov for informasjon.

Det vil identifiseres og tydeliggjøres flere områder av virksomheten som skal endres/ utvikles i arbeidet med ny strategi, som planlegges ferdigstilt høsten 2019. Det planlegges så å etablere en organisering av arbeidet i program for modernisering og effektivisering som skal gjennomføre de endringsløp som er listet over, samt andre endringsområder som fremkommer av strategien.

2. Overordnet beskrivelse

Direktøren ønsker allerede nå, før ny strategi er ferdig, å få bistand til å starte ett av disse endringsløpene. Dette blant annet fordi det vil gi viktig læring til organisasjonen om å ta i bruk nye arbeidsformer og metoder i endrings- og utviklingsarbeid, som skal styrke organisasjonens utviklingskraft. Dette endringsløpet er helhetlig stortingstorg.

Administrasjonen søker i denne forbindelse bistand til:

- Metodikk for problemanalyse og løsningsutvikling
- Etablering av hensiktsmessig organisering av utviklingsarbeid som i denne sammenhengen vil dreie seg om å arbeide helhetlig og på tvers av linjeorganiseringen
- Relevant arbeidsmetodikk for å gjennomføre endringsarbeidet
- Øke organisasjonens kunnskap om nye arbeidsformer og metoder i endrings- og utviklingsarbeid

2.1 Helhetlig stortingstorg

Stortingets brukere skal ha tilgang på administrasjonens tjenester og infrastruktur på en enkel og trygg måte til enhver tid uansett hvor de befinner seg. Det er dette målet som danner grunnlaget for begrepet «helhetlig stortingstorg». Gjennom helhetlig stortingstorg vil administrasjonen forbedre den samlede brukeropplevelsen med mindre ressursbruk. Med brukere menes i denne sammenhengen først og fremst stortingsrepresentantene, men også de som bistår representantene i deres politiske arbeid, dvs. gruppesekretariatene. Oppmerksomheten skal være på alle tjenester og kontaktpunkter som administrasjonen har med representantene og gruppesekretariatene – og tilhørende interne arbeidsprosesser.

Administrasjonen ønsker altså at utviklingen av et helhetlig stortingstorg, i tillegg til å skape ønskede brukereffekter, skal brukes som et case som øker organisasjonskunnskapen om nye arbeidsformer og metoder i endrings- og utviklingsarbeid.

Målsettingen er altså at brukerne skal kunne nytte seg av administrasjonen på en enkelt, tilgjengelig og trygg måte 24/7, uavhengig av hvor de befinner seg. Dette mener vi krever at vi frigjør oss fra dagens løsninger, og tar inn nye perspektiver på brukertilnærming, teknologi og arbeidsprosesser. Dette arbeidet ønsker Stortingets administrasjon bistand til å gripe fatt i.

2.1.1 Dagens stortingstorg

Stortingets administrasjon etablerte i 2014 et fysisk servicesenter i stortingsbygningen, kalt stortingstorget. Formålet med dette var å samle administrasjonens tjenester og gjøre de mer tilgjengelige for brukerne. Hvor brukerne tidligere måtte oppsøke administrasjonens ulike kontorer for bistand, kan de nå gå til stortingstorget for å få bistand til en rekke tjenester. Stortingstorget har på mange måter vært en suksess, og er svært verdsatt av brukerne som oppfatter at administrasjonen har kommet nærmere. Følgende tjenester tilbys:

- Servicesenteret. Her tilbys enkelte varer til salg, som frimerker, ruterbilletter og diverse profil- og gaveartikler. Videre har de skjorteservice som tilbyr rens av klær, samt informasjon om administrasjonens servicetilbud.
- Stortingsbiblioteket som tilbyr fakta, bakgrunnsinformasjon og veiledning. Biblioteket er døgnåpent, og brukerne kan låne og returnere via utlånsautomat.
- IT mobile tjenester gir bistand med telefoner, nettbrett og bærbare pc-er. Her kan brukerne levere inn utstyr, få utlevert utstyr, hjelp til oppsett, overføre informasjon og endre/sperre abonnement. Opplæring i programvare gjøres ikke på torget, men må avtales spesielt.
- Seksjon for representantordninger veileder i utfylling av reiseregninger, bestilling av opplæring eller kurs i reiserefusjon, retningslinjer og regelverk for representantene og språktjenester.

Det er utfordringer med stortingstorget slik det er innrettet i dag. Intensjonen var at stortingstorget skulle gjøre tilgjengelig administrasjonens tjenester i bredere forstand enn det som tilbys i dag. Ved opprettelse av stortingstorget var det ikke alle seksjoner som oppfattet at dette var relevant for de tjenestene de leverte, slik at funksjonene som er der i dag representerer et noe tilfeldig og begrenset utvalg av bredden tjenester administrasjonen yter. Tjenester knyttet til den parlamentariske virksomheten er ikke representert i det hele tatt.

Det er fordeler og ulemper med et fysisk stortingstorg. Det er ressurskrevende å ha slike skranketjenester da det krever at medarbeidere skal bemanne torget til enhver tid, selv om det til tider er lite etterspørsel. Det er også et element at stortingsrepresentantene tilbringer mye tid utenfor Stortingets lokaler, og ofte har behov for bistand på helt andre steder og tidspunkter enn i stortingstorget under åpningstiden. Samtidig vet vi at den fysiske tilstedeværelsen og direkte dialogen dette åpner for, verdsettes av brukerne.

I 2016 ble det planlagt et prosjekt for utvikling av et digital stortingstorg. Bakgrunnen var at man så behov for å gjennomføre strakstiltak for bedre tilgang til en større bredde av administrasjonens tjenester. Prosjektforslaget la vekt på en overordnet, helhetlig tilnærming hvor brukers tjenestebehov sto i sentrum for et digitalt tilbud. Man så for seg at man på sikt kunne forvente at det ville oppnås økt effektivitet i Stortingets administrasjon, siden en rekke manuelle prosesser kunne overtas av digitale løsninger. Løsningen skulle bygge på en omarbeiding og strukturering av Løveporten (intranett på episerver), som en analyse hadde vist at ble opplevet som informasjonsorientert og ikke tjenesteorientert. Prosjektets planlagte aktiviteter ble i liten grad gjennomført, selv om det ble tatt noen grep for å bedre tilgjengeligheten av administrasjonens tjenester på intranettet.

Det kan også nevnes at Stortinget har etablert en rekke postmottak (e-post), som representantene kan benytte som kontaktkanal med administrasjonen. Disse følger i stor grad linjeorganiseringen, og er i mindre grad tjenesteorientert. På Løveporten (intranettet) finnes også ulike systemer som representantene kan benytte for å melde inn behov. Tjenester og tjenestekanaler (herunder selvbetjening) er stadig videreutviklet, men det er nå behov for en helhetlig gjennomgang av tjenester og samspill mellom kontaktpunkter, f.eks. hvordan selvbetjening skal fungere i et samspill med andre kanaler (omnikanal-tankegang).

2.2 Brukertilnærmingen

Det er en sterk rolleforståelse i hele stortingets administrasjon, altså hvem vi er til for, og i dette ligger det god brukertilnærming. Det er likevel behov for endre brukertilnærming i deler av kommunikasjonen og tjenesteytingen overfor representantene og gruppesekretariatene. For eksempel er ikke organiseringen av administrasjonen av interesse eller betydning for brukerne år de skal benytte tjenestene. I møte med våre målgrupper er det brukeropplevelser som skal ha oppmerksomhet. Dette må gjennomsyre all vår tilnærming når det gjelder tjenester, kanaler og kommunikasjon.

Brukertilnærmingen i dag innebærer et sterkt ønske om å tilby tjenester som representantene har behov for, og administrasjonen er veldig mye på «tilbudssiden». Det er bra, men vi bør ha en tydeligere «stemme» om hva vi mener er våre foretrukne/prefererte tjenester og tilhørende arbeidsprosesser, og hva som er unntak. Dette for å legge til rette for at vi kan levere tjenester på en moderne og effektiv måte. Slike foretrukne tjenester og tilhørende arbeidsprosesser må utvikles i et nært samspill med de brukerne vi mener best representerer fremtiden. Det kan også være aktuelt å ta i bruk «dulting» (nugding) og kampanjer for å få tilstrekkelig oppslutning om prefererte tjenester og arbeidsprosesser. En tydeligere «stemme» om hva vi mener er foretrukne tjenester og kanaler er også viktig for gevinstrealisering og at investeringer i IKT gir god avkastning.

3. Beskrivelse av oppdraget/ leveransen

Oppdraget er å bistå stortingets administrasjon i etablering av en arbeidsform og organisering som kan drive endringsarbeidet under program for modernisering og effektivisering, samt utvikle et konsept for helhetlig stortingstorg.

Det er et sentralt element i dette arbeidet at prosjektet skal gi Stortingets administrasjon kunnskap og erfaring som bidrar til at virksomheten kan gjennomføre lignende utviklingsløp på andre områder gjennom program for modernisering og effektivisering. Administrasjonen vil derfor ha egne ansatte engasjert i arbeidet gjennom hele prosjektløpet, og leverandøren forventes å levere dokumentasjon av prosjektgjennomføringen og de arbeidsmetodikker som brukes.

3.1 Etablering av utviklingsorganisasjon og konseptutvikling

Stortingets administrasjon har erfaring med å drive utvikling av sine virksomhetsområder, men dette har i stor grad vært utviklingsprosjekter som har blitt utført i linjen og vært avgrenset til seksjoner eller avdelingers ansvarsområder. Det er derfor ikke etablert noen organisasjonsform, metodikk eller begrepsapparat for prosjekter som tar for seg prosesser som er gjennomgripende for store deler av organisasjonen. Det er derfor behov for bistand til etablering av en arbeidsform og metodikk for det konkrete utviklingsprosjektet «helhetlig stortingstorg». Dette bør gjøres med henblikk til at «helhetlig stortingstorg» vil være ett av flere endringsinitiativer under program for modernisering og effektivisering, og administrasjonen ønsker bistand til også denne tankegangen. Det er allerede startet en prosess med etablering av ny strategi og system for porteføljestyling, og organiseringen må samordnes med disse initiativene.

Det er uklart hvordan en fremtidig løsning for helhetlig stortingstorg skal innrettes, både teknisk og praktisk. Det vil derfor være nødvendig å gjennomføre en grundig innledende kartlegging av elementer som:

- Interessenter
- Brukerbehov
- Prefererte løsninger (for administrasjonen)
- Teknologisk mulighetsrom
- Påvirkede prosesser

Administrasjonen forventer at en slik kartlegging vil kunne benyttes til å vurdere hensiktsmessig omfang av prosjektet, og utvikling av et konkret mål bilde. Deretter skal det utarbeides et konsept for det helhetlige stortingstorget. Inntil konseptet er avklart er det usikkert hvordan et gjennomføringsløp for konseptet skal innrettes/ organiseres. Anbefalinger om innføringsplan, enten det er som prosjekter eller mer «smidige» innføringsløp, skal også være en del av leveransen.

Administrasjonen ønsker at leverandører som leverer tilbud er tydelige i sin beskrivelse av hvordan både kartlegging, analyse og konseptutvikling kan gjennomføres metodisk og i praksis.

3.2 Gjennomføring – opsjon

Med hensyn på usikkerheten knyttet til konsept og innføringsløp i gjennomføringsfasen, er det usikkert hva behovet vil være for bistand i denne fasen. Men det antas at det som følge av kartlegging, analyse og konseptutredning, vil avdekkes deltiltak og -prosjekter som kan gi enkle resultater og gevinster. Til dette arbeidet ønsker Stortingets administrasjon opsjon på bistand fra leverandøren. Leverandørens rolle vil være å levere prosjektledelse og fasilitering av gjennomføringen, herunder nødvendig metodisk kompetanse til gjennomføring av prosjektet. Av hensyn til intern læring vil Stortingets administrasjon selv bemanne slike prosjektet så langt det er mulig.

Avtalen punkt 3.1 Konsulentens plikter

Beskrivelse av standarder/metoder eller lignende som Konsulenten skal benytte ved utførelse av Bistanden

Bilag 2 Prosjekt- og fremdriftsplan

Oppstart

Bistanden skal påbegynnes 1.september 2019

Tidsrammen for Bistanden

Konsulentens fremdriftsplan:

Konsulenten skal utarbeide en tydelig milepælsplan som sikrer at konsept for helhetlig stortingstorg ferdigstilles innen seks måneder.

Kundens fremdriftsplan:

Utarbeidelse av konseptforslag ferdigstilles innen seks måneder etter oppstart.

Opsjon gjennomføres eventuelt over en periode på tre måneder med mulighet til forlengelse i inntil tre nye måneder.

Bilag 3 Administrative bestemmelser

Bilaget brukes til å samle administrative rutiner for avtaleforholdet og samarbeidet mellom partene.

Avtalen punkt 1.5 Partenes representanter,

Bemyndigede representanter for partene:

For Kunden

Navn: [fylles ut ved kontraktsinngåelse]

Stilling: [fylles ut ved kontraktsinngåelse]

Telefon: [fylles ut ved kontraktsinngåelse]

E-post: [fylles ut ved kontraktsinngåelse]

For Leverandøren

Navn: [fylles ut ved kontraktsinngåelse]

Stilling: [fylles ut ved kontraktsinngåelse]

Telefon: [fylles ut ved kontraktsinngåelse]

E-post: [fylles ut ved kontraktsinngåelse]

Prosedyrer og varslingsfrister for utskifting av bemyndiget representant:

Avtalen punkt 1.6 Nøkkelpersonell,

Konsulentens nøkkelpersonell i forbindelse med utførelsen av Bistanden:

Navn	Stilling	Kompetanseområde	E-post	Telefon
[fylles ut ved kontraktsinngåelse]				

Bilag 4 Pris og prisbestemmelser

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Konsulentens ytelser skal fremgå av bilag 4. De samlede prisene og samlet sluttvederlag skal fremkomme her. Som en del av grunnlaget for totalprisen skal eventuelle spesielle betalingsordninger, rabatter, forskudd, delbetaling og avvikende betalingstidspunkt også fremgå.

Dersom partene avtaler annet enn det som følger av avtalen vedrørende vederlag, skal det spesifiseres i dette bilaget.

Avtalen punkt 4.1 Vederlag

Velg aktuelt alternativ nedenfor eller sett opp egen oppstilling. Stryk alternativene som ikke skal brukes.

Dersom det avtales avvik fra avtalens utgangspunkt om at beløp oppgis i norske kroner, og at prisene oppgis eksklusiv merverdiavgift, skal det angis her.

Vederlag for Bistanden er avtalt som følger:

Alt. 2) Timepris

Seniorkonsulent	Valuta	Beløp	
Pris per time			ekskl. mva
Merverdiavgift%			mva
Pris per time			inkl. mva

Juniorkonsulent	Valuta	Beløp	
Pris per time			ekskl. mva
Merverdiavgift%			mva
Pris per time			inkl. mva

Alt. 2.1) Totalramme for Bistanden (velg aktuelt alternativ)

Det er avtalt følgende øvre ramme for oppdraget:

Alt. 2.11) Totalpris

	Valuta	Beløp	
Totalpris	NOK	2 500 000	ekskl. mva
Totalpris	NOK	3 125 000	inkl. mva

I tillegg til avtalt vederlag, skal Kunden refundere Konsulentens dokumenterte utlegg til:

(Fylles ut dersom partene avtaler at utlegg skal dekkes, og her spesifiseres det hvilke utlegg som er omfattet)

Reise- og diettkostnader skal dekkes etter følgende satser:
(Fylles ut dersom partene avtaler at Statens satser ikke skal legges til grunn)

I tillegg til avtalt vederlag kan Konsulenten fakturere medgått reisetid:
(Hovedregelen er at reisetid ikke faktureres. Reisetid kan derfor bare faktureres hvis det er avtalt. Fylles ut dersom det er aktuelt å betale for reisetid)

- ___ For reiser til og fra Konsulentens lokaler til Kunden i forbindelse med Bistanden
- ___ For reiser til og fra møter på Kundens vegne
- ___ Annet (spesifiseres)

(Det kan evt spesifiseres minimum og maksimum reisetid)

Avtalen punkt 4.2 Fakturering

Fakturaadresse: 971524960

Faktura skal merkes med referansenummer [fylles ut ved kontraktsinngåelse]

Øvrige betalingsvilkår:

Vilkår for implementering av EHF (elektronisk handelsformat):
Leveranse av elektroniske fakturaer skal skje på den av Direktorat for økonomistyring (DFØ) sin til enhver tid valgte kommunikasjonsmetode. Ved endring av kommunikasjonsmetode vil Leverandøren bli varslet seks måneder før nødvendig endring finner sted.

Avtalen punkt 4.5 Prisendring

Avtalt prisendring:

Timepris kan *ikke* endres i kontraktperioden.

Bilag 5 Endringer i den generelle avtaleteksten

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 5, med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til et annet bilag.

Det er mulig å gjøre endringer til alle punkter i avtalen, også der hvor det ikke klart henvises til at endringer kan avtales. Endringene til avtaleteksten skal fremkomme her, slik at teksten i den generelle avtaleteksten forblir uendret. Det må fremkomme klart og utvetydig hvilke bestemmelser i avtalen det er gjort endringer til.

Leverandøren bør imidlertid være oppmerksom på at forbehold og endringer i avtalen ved tilbudsinnlevering kan medføre at tilbudet blir avvist av Kunden.

Punkt	Erstattes med
Nytt	Leverandøren eller dennes underleverandør har ikke rett til å benytte Kundens navn eller logo eller benytte sin rolle som Leverandør i markedsføring eller andre typer presentasjoner, utover å oppgi oppdraget som generell referanse, uten kundens forutgående skriftlige samtykke.
Nytt	All kontakt med media skal håndteres av oppdragsgiver.
Nytt	Endringer som påvirker avtalen, som endring av navn, organisasjonsnummer, kontonummer m.v., skal varsles skriftlig per e-post til postmottak.innkjop@stortinget.no

Bilag 6 Endringer i ytelsen etter avtaleinngåelsen

Avtalen punkt 2.1 Endringer av avtalen

Endringer av ytelsen etter avtaleinngåelsen skal avtales skriftlig. Konsulenten skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør dette bilaget.

Nr	Dato	Endringen gjelder	