



BERGEN KOMMUNE

Bilag 1 - Oppdragsgivers kravspesifikasjon

NOR 050-2020 Rammeavtale for reklamebyråttjenester

Innhold

1	ANSKAFFELSEN GJELDER	3
1.1	Generelt	3
1.2	Arbeidets art og omfang	3
2	KRAV TIL GJENNOMFØRINGSEVNE OG UTFØRELSE	4
2.1	Vilkår for oppdraget	4
2.2	Digital kompetanse	4
2.3	Dedikert team	4
2.4	Programmer og lisenser	4
2.5	Responstid	5
2.5.1	Hasteoppdrag	5
3	SAMARBEID OG OPPFØLGING	5
3.1	Oppstart	5
3.2	Samarbeid generelt	5
3.3	Statusmøter/kontaktperson	5
4	BESTILLING, AVBESTILLING OG ENDRING AV OPPDRAG	6
4.1	Avbestilling av oppdrag.....	6
4.2	Endring av oppdrag	6
5	INFORMASJONSPLIKT	6

1 Anskaffelsen gjelder

1.1 Generelt

Bergen kommune, ved Utviklingsprogram for Dokken, har behov for å inngå rammeavtale med et fullservicebyrå som kan bistå oppdragsgiver med å levere kreativ og strategisk kommunikasjon av høy kvalitet for å tydeliggjøre og gjøre det pågående arbeidet med utvikling og transformasjon på Dokken tilgjengelig. For mer info se Bergen kommune sine sider. <https://www.bergen.kommune.no/hvaskjer/tema/dokken>

Arbeidet vil bestå av:

- Strategisk kommunikasjon
- Visuell profilering
- Grafisk arbeid (dokumenter, illustrasjoner, m.m.)
- Video (dokumentasjon, profilering og kommunikasjon)

Bergen kommune vil ønske innspill fra valgte leverandør både til å klargjøre behov ved prosjektet, og valg av strategi. Arbeidsoppgavene vil kunne tilpasses etter dette.

Dette bilaget definerer hvilke krav oppdragsgiver stiller til ytelsen som skal leveres.

Oppdragsgiver har egne rammeavtaleleverandører for trykkeritjenester, og leverandør må regne med å samarbeide med disse ved behov. I tilfeller med overlappende avtaler forbeholder seg oppdragsgiver retten å avgjøre hvilken avtale som skal brukes.

1.2 Arbeidets art og omfang

Rammeavtalen skal dekke oppdragsgivers behov for reklamebyrå tjenester i forbindelse med program for utvikling av Dokken. Leverandøren skal kunne tenke langsiktig, helhetlig og strategisk, og samtidig ivareta store og små enkeltstående oppdrag og hasteoppdrag gjennom avtaleperioden.

Leverandøren skal kunne håndtere strategisk rådgivning knyttet til merkevarebygging, strategiske mål og kommunens verdier, herunder:

- Utvikling av kommunikasjonskonsept, strategi, kommunikasjonsløsninger og rådgivning opp mot program- og utviklingsarbeid
- Strategi rådgivning knyttet til bl.a. identitetsbygging,
- Valg og bruk av ulike kanaler/medium/flater (f.eks. sosiale medium, film, annonsering, eventer, webløsninger, stands etc.)
- Systematisk uthenting av læringspunkt fra aktivitet til aktivitet
- Grafisk profilering og illustrasjonsarbeid
- Visuell profilering
- Strategisk storytelling
- Andre relevante oppdrag

Oppdragene antas å ikke omfatte store informasjonskampanjer, men det tas forbehold om at behov kan endre seg over tid. Oppdragsmengden er uklar og kan derfor variere gjennom kontraktperioden.

Tilbudte ressurser må ha forståelse for kompleksiteten i et transformasjonsprosjekt, som angår alle deler av kommunen. Det er en videre forutsetning at ressursene har forståelse for demokratiske prosesser.

Leverandøren må evne å være tydelig i kommunikasjonen mot publikum, og evne å forenkle budskap uten å miste vital informasjon.

Kommunen har en kommunikasjonsstrategi som gir noen føringer for arbeidet, og valgt leverandør må forholde seg til denne.

2 Krav til gjennomføringsevne og utførelse

Følgende krav og beskrivelser gjelder for tjenesten som må oppfylles av leverandør.

2.1 Vilkår for oppdraget

Alt materiell skal godkjennes av Oppdragsgiver før produksjonsstart.

Dersom tidsfrist ikke kan oppfylles skal Leverandør varsles om dette med begrunnelse.

2.2 Digital kompetanse

Leverandør skal være god på digital kommunikasjon og har oppdatert kompetanse innen markedsføring i sosiale medier og andre digitale kanaler.

2.3 Dedikert team

Leverandør skal tilby Oppdragsgiver et fast og dedikert kjerneteam med relevant kompetanse og god språkkompetanse. Teamet skal settes sammen med den kompetanse som oppdragsgiver og leverandør sammen anser som best egnet. Utskiftning av teammedlemmer i det tilbudte teamet skal godkjennes av Oppdragsgiver. Nye teammedlemmer skal ha tilsvarende kompetansenivå som tidligere teammedlemmer. Leverandør skal ivareta kompetanseoverføring blant sine ansatte ved utskiftning i teamet uten kostnad for Oppdragsgiver.

2.4 Programmer og lisenser

Leverandør skal inneha nødvendige programmer og lisenser for utførelsen av oppdrag. Dette inkluderer grafiske programmer for utvikling av grafiske illustrasjoner, utviklingsarbeid m.m.

2.5 Responstid

Leverandør må gi oppdragsgiver høy prioritet og respondere på forespørsler i løpet av kort tid.

Oppdragsgiver skal ha mulighet til å bestille ordinære oppdrag mellom kl. 07.00 og 15.00 på hverdager.

Alle henvendelser angående ordinære oppdrag fra oppdragsgiver skal normalt behandles og påbegynnes innen to arbeidsdager.

Unntak fra dette kravet til responstid må godkjennes av oppdragsgiver innen den ordinære responsfristen.

2.5.1 Hasteoppdrag

Alle hasteoppdrag skal være igangsatt innen påfølgende arbeidsdag (virkedager) fra bestillingstidspunkt med mindre annet er avtalt.

3 Samarbeid og oppfølging

3.1 Oppstart

Leverandørene må påse ett oppstartsmøte for utveksling av implementeringsinformasjon før kontrakt starter.

3.2 Samarbeid generelt

Leverandøren og oppdragsgiver skal samarbeide og vise lojalitet i gjennomføringen av avtalen. Begge parter skal umiddelbart underrette hverandre om forhold som de bør forstå vil få betydning for tjenesten, og i nødvendig utstrekning oversende kopier av materiale av betydning for den annen parts ytelse etter avtalen.

3.3 Statusmøter/kontaktperson

Oppdragsgiver ønsker å ha gode samarbeidsforhold med sine avtalepartnere. Dette innebærer bl.a. gjensidig informasjonsutveksling i avtaleperioden. Det skal avholdes statusmøter i avtaleperioden, uten tilleggskostnad for oppdragsgiver. I møtene skal partene orientere hverandre om behov, utvikling, og fremdrift av prosjekter.

Leverandøren skal stille med en fast kontaktperson for bestilling av oppdrag og planlegging av statusmøter.

Eventuelle uregelmessigheter/avvik i avtaleforholdet tas opp i statusmøter. Bergen kommune, ved Utviklingsprogram for Dokken skal ha beskjed om vesentlige avvik og problemer som kan oppstå og som har tilknytning til avtalen.

4 Bestilling, avbestilling og endring av oppdrag

Oppdrag vil bli bestilt av oppdragsgiver Bergen kommune, ved Utviklingsprogram for Dokken, som avrop på rammeavtale innen normal arbeidstid.

Arbeider skal ikke igangsettes uten en skriftlig bekreftelse.

4.1 Avbestilling av oppdrag

Oppdragsgiver kan avbestille oppdrag. Avbestilling skal gjøres skriftlig. Leverandøren har rett på honorar for arbeid som er utført før avbestilling har funnet sted.

4.2 Endring av oppdrag

Oppdragsgiver kan når som helst endre oppdragets omfang. Endring skal gjøres skriftlig. Dersom endringen innebærer en vesentlig utvidelse av oppdraget, skal oppdragsgiver drøfte endringen med leverandør før endring finner sted.

5 Informasjonsplikt

Leverandør skal holde oppdragsgiver orientert om planlagte strategier som er av betydning for oppdraget.