



BERGEN KOMMUNE

KONKURRANSEGRUNNLAG:

**Åpen anbudskonkurranse
etter forskrift om offentlige anskaffelser del I og del II**

for kjøp av

Verktøy for utvikling og forvaltning av brukerveiledninger

for levering til Bergen kommune

Anskaffelsesnr. NOR 048-2012

Viktige frister	
Tilbudsfrist	09.01.2013, kl. 12:00
Vedståelsesfrist	15.03.2013, kl. 12:00

Innholdsfortegnelse:

<u>0</u>	<u>FORKORTELSER OG UTTRYKK</u>	<u>3</u>
<u>1</u>	<u>OPPDRAGET</u>	<u>3</u>
1.1	OPPDRAAGSGIVER.....	3
1.2	KUNNGJØRING /ANNONSERING	3
1.3	ANSKAFFELSEN GJELDER	4
1.4	KONTRAKTENS OMFANG	4
1.5	KONTRAKTENS VARIGHET	4
1.6	FØRBEHOLD FRA OPPDRAGSGIVER(E).....	4
<u>2</u>	<u>GJENNOMFØRING AV KONKURRANSEN.....</u>	<u>4</u>
2.1	REGELVERK.....	4
2.2	KONKURRANSEFORM.....	4
2.3	PLANLAGT FRAMDRIFT.....	4
2.4	ENDRING AV KONKURRANSEGRUNNLAGET.....	5
2.5	ENDRING OG TILBAKEKALL AV TILBUD	5
2.6	FØRBEHOLD.....	5
2.7	ALTERNATIVE TILBUD	5
2.8	AVKLARINGER.....	5
2.9	AVVISNING AV LEVERANDØR	5
2.10	AVVISNING AV TILBUD	5
2.11	AVLYSNING AV KONKURRANSEN	5
2.12	SPRÅK	6
2.13	INFORMASJONSFORMIDLING OG KOMMUNIKASJON	6
2.14	KOSTNADER VED DELTAKELSE I KONKURRANSEN	6
2.15	INNSTILLING PÅ KONTRAKTSTILDELING.....	6
2.16	OFFENTLIG INNSYN I KONKURRANSEDOKUMENTER	6
<u>3</u>	<u>KRAV TIL LEVERANDØRENS KVALIFIKASJONER</u>	<u>6</u>
3.1	GENERELT OM KVALIFIKASJONSKRAV	6
3.2	LEVERANDØRENS ORGANISATORISKE OG JURIDISKE STILLING.....	7
3.3	LEVERANDØRENS TEKNISKE OG FAGLIGE KVALIFIKASJONER.....	8
3.4	[UNDERLEVERANDØRER.....	8
<u>4</u>	<u>KRAVSPESIFIKASJON.....</u>	<u>8</u>
4.1	GENERELT OM KRAVSPESIFIKASJON.....	8
4.2	KRAVSPESIFIKASJON	8
<u>5</u>	<u>TILDELINGSKRITERIER</u>	<u>8</u>
5.1	TILDELINGSKRITERIER	8
<u>6</u>	<u>KRAV TIL TILBUDET.....</u>	<u>9</u>

6.1	TILBUDETS UTFORMING OG LEVERING	9
6.2	TILBUDSFRIST.....	11
6.3	TILBUDSÅPNING	11
6.4	TILBUDETS VEDSTÅELSEFRIST	11

Vedlegg:

Vedlegg 1:	Kontrakt m/bilag (Liste over bilag, se kontraktens pkt. 2.1)
Vedlegg 2:	Tilbudsforside
Vedlegg 3:	HMS-egenerklæringsskjema
Vedlegg 4:	Referanseskjema

0 Forkortelser og uttrykk

I konkurransedokumentene benyttes følgende forkortelser, navn og uttrykk:

Forkortelse	Forklaring	Merknader
LOA	Lov om offentlige anskaffelser av 16. juli 1999 nr. 69	
FOA	Forskrift om offentlige anskaffelser av 7. april 2006, nr. 402	
Offl.	Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd av 19. mai 2006 nr.16	
FVL	Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker av 10. februar 1967, nr. 9	
DOFFIN	Database for offentlige innkjøp	Nasjonal database for offentlige anskaffelser

1 Oppdraget

1.1 Oppdragsgiver

Oppdragsgiver for denne anskaffelsen er Bergen kommune ved Byrådsavdeling for finans, konkurranse og eierskap/IKT-Konsern. Anskaffelsen vil bli administrert av Byrådsavdeling for finans, konkurranse og eierskap/Innkjøpsseksjonen.

1.2 Kunngjøring /annonsering

Konkurransen er kunngjort i DOFFIN (www.doffin.no) gjennom konkurransegjennomføringsverktøyet til Merzell (MSS).

Konkurransedokumentene er tilgjengelig i MSS gjennom link på www.doffin.no sammen med kunngjøringen.

Er du ikke bruker hos Merzell, eller har du spørsmål knyttet til hvordan du skal laste opp tilbudet ditt, eller hvordan du skal gi tilbud, ta kontakt med Merzell Support:

Tlf: + 47 21 01 88 61 / 62 eller + 47 979 78 472.

e-post: support@merzell.com

1.3 Anskaffelsen gjelder

Bergen kommune skal anskaffe verktøy for å utvikle brukerveiledninger. De eksisterende brukerveilederne i Bergen Kommune dekker både Office produkter og ulike fagsystemer, Se kontrakt og spesifikasjon (vedlegg 1 til konkurransegrunnlag og bilag 1 til kontrakten) for ytterligere informasjon.

1.4 Kontraktens omfang

Anskaffelsen omfang er estimert til ca. 300.000 NOK per år.
Total kontraktsverdi ca.1,5 mill. NOK. 5 år.

Det er ikke anledning til å gi tilbud på deler av oppdraget.

1.5 Kontraktens varighet

Kontrakten vil etter at verktøy for utvikling og forvaltning av veiledninger levert, går over i en drifts og vedlikeholdsfasen. Kontrakten skal ha en varighet på 3 år, med opsjon for oppdragsgiver til å forlenge kontrakten i inntil ytterligere 2 år, totalt maksimalt 5 år.

1.6 Forbehold fra oppdragsgiver(e)

Det oppgitte omfang er estimer basert på innrapporterte volum fra avdelingene og opplysninger fra nåværende leverandør. Det tas forbehold om endringer i volum, bl.a. ut fra omorganiseringer og administrative vedtak som kan påvirke omfanget.

2 Gjennomføring av konkurransen

2.1 Regelverk

Anskaffelsen er omfattet av LOA og FOA. For denne anskaffelsen gjelder FOA del I og II.

Lov og forskrift er tilgjengelig under lenken "regelverk" på www.bergen.kommune.no/innkjop.

2.2 Konkurransesform

Konkurransesform er åpen anbudskonkurranse i henhold til FOA § 5-1, jf. § 4-2, bokstav a. Dette innebærer at alle interesserte leverandører kan gi tilbud. Leverandørene må innlevere etterspurt dokumentasjon på at de er kvalifisert, samtidig som de innleverer tilbudet. Det er ikke tillatt å forhandle på grunnlag av de innleverte tilbud, jf. FOA § 12-1 (1).

2.3 Planlagt framdrift

Det er lagt opp til følgende tidsrammer for gjennomføring av konkurransen frem til kontrakt inngås. Datoene nedenfor er foreløpige med unntak av dato for innsending av spørsmål og tilbudsfrist.

Planlagte milepæler	Dato
Siste frist innsending av spørsmål til konkurransen	18.12.2012

Tilbudsfrist	09.01.2013, kl. 12:00
--------------	-----------------------

2.4 Endring av konkurransegrunnlaget

Innen tilbudsfristens utløp har oppdragsgiver rett til å foreta rettelse, supplering og endring av konkurransegrunnlaget som ikke er vesentlig, jf. FOA § 8-2 (1).

2.5 Endring og tilbakekall av tilbud

Tilbud kan tilbakekalles eller endres inntil tilbudsfristens utløp. Tilbakekallingen skal skje skriftlig. Endring av tilbudet er å anse som et nytt tilbud, jf. FOA § 11-5.

2.6 Forbehold

Det er adgang til å ta forbehold dersom de ikke er vesentlige. Tilbud som inneholder vesentlige forbehold vil bli avvist, jf. FOA § 11-11 (1), bokstav d.

Forbehold skal både være avkrysset på tilbudsforsiden og fremgå nøyaktig og detaljert av tilbudsbrevet for å være gyldig. Eventuelle forbehold til kontraktsteksten skal tilbyder også føre inn i bilag 5 til kontrakten.

Forbehold skal være presise og entydige slik at oppdragsgiver kan vurdere disse uten kontakt med tilbyderen. Dersom forbeholdet ikke lar seg kostnadsberegne vil det kunne føre til at tilbudet blir avvist.

Det anbefales at tilbydere stiller spørsmål i stedet for å ta forbehold, jf. pkt. 2.13. informasjonsutveksling/kommunikasjon.

2.7 Alternative tilbud

Alternative tilbud vil ikke bli vurdert.

2.8 Avklaringer

Ved en åpen anbudskonkurranse er det ikke tillatt å endre tilbudene eller forsøke å endre tilbudene gjennom forhandlinger. Det er imidlertid tillatt med avklaringer av tilbudene for å klarlegge uklarheter, såfremt uklarhetene ikke er av en slik art at tilbudet skulle vært avvist, jf. FOA § 12-1 (1) og (2).

2.9 Avvisning av leverandør

Oppdragsgiver plikter å avvise leverandør av årsaker som angitt i FOA § 11-10 (1). Oppdragsgiver har adgang til å avvise leverandør av årsaker som angitt i FOA § 11-10 (2).

2.10 Avvisning av tilbud

Oppdragsgiver plikter å avvise tilbud av årsaker som angitt i FOA § 11-11(1). Oppdragsgiver har adgang til å avvise tilbud av årsaker som angitt i FOA § 11-11(2).

2.11 Avlysning av konkurransen

Oppdragsgiver kan avlyse konkurransen eller forkaste alle tilbud, dersom det foreligger saklig grunn, jf. FOA § 13-1.

2.12 Språk

Tilbudet skal skrives på norsk.

2.13 Informasjonsformidling og kommunikasjon

Dersom oppdragsgiver foretar rettelselser, suppleringer eller endringer av konkurransegrunnlaget vil orientering bli sendt til alle som har mottatt konkurransegrunnlaget.

Oppdragsgiver vil benytte www.doffin.no for å administrere konkurransen frem til innlevering av tilbud. Dette kan for eksempel gjelde korrigerende av utlysningen og/eller konkurransegrunnlaget, herunder endring av tilbudsfrist, og svar på spørsmål fra leverandørene. Alle henvendelser skal foregå skriftlig til kontaktpersonen for denne anskaffelsen. Leverandører som henter konkurransegrunnlaget fra andre kilder enn Doffin, er selv ansvarlig for å skaffe seg tilgang til denne tilleggsinformasjonen.

Eventuelle spørsmål i tilknytning til konkurransedokumentene fremsettes så tidlig som mulig. Siste frist for innsending av spørsmål fremgår av pk.2.3 i dette dokument. Fristen er fastsatt på bakgrunn av at oppdragsgiver skal ha tilstrekkelig tid å utarbeide svar og sende dette svaret ut til alle tilbydere som tidligere har mottatt konkurransegrunnlaget. Tilleggsinformasjon skal videre leveres tilbyderne i tilstrekkelig tid før tilbudsfristens utløp, jf. FOA § 10-1.

2.14 Kostnader ved deltakelse i konkurransen

Leverandør må selv bære alle utgifter til deltakelse i konkurransen.

2.15 Innstilling på kontraktstildeling

Oppdragsgivers innstilling på kontraktstildeling meddeles i rimelig tid før kontrakt inngås, jf. FOA § 13-3. Meddelelsen vil være skriftlig og gis samtidig til deltakerne.

2.16 Offentlig innsyn i konkurransedokumenter

I henhold til Offl. § 23 (3) vil oppdragsgiver holde anskaffelsesprotokollen og tilbudene i konkurransen skjernet for offentlig innsyn frem til valget av leverandør er gjort. Deretter er kun opplysninger i tilbudene som er å anse som forretningshemmeligheter eller taushetsbelagte personopplysninger unntatt fra offentligheten, jf. FOA § 3-6, Offl. § 13 og Fvl. § 13.

Oppdragsgiver vil foreta en selvstendig vurdering av foreliggende dokumenter i behandling av innsynskravet. Offl. krever ikke at det skal innhentes samtykke for innsyn. Når oppdragsgiver har skjernet opplysninger, kan den som har krevd innsyn anmode oppdragsgiver til å innhente samtykke for innsyn i disse opplysningene, jf. Offl. § 13, tredje ledd.

3 Krav til leverandørens kvalifikasjoner

3.1 Generelt om kvalifikasjonskrav

Kvalifikasjonskrav er minimumskrav som knytter seg til leverandørens egnethet til å levere den aktuelle anskaffelsen. Leverandøren må dokumentere oppfyllelsen av kvalifikasjonskravene gjennom innlevering av den dokumentasjon som er angitt under det enkelte krav. Dokumentasjon skal leveres sammen med tilbudet. Det kan leveres kopi av attester og sertifikater, men originaldokumentet må kunne forevises etter anmodning fra oppdragsgiver.

Manglende dokumentasjon eller mangelfulle opplysninger vil føre til at leverandør blir avvist, jf. FOA § 11-10 (1).

3.2 Leverandørens organisatoriske og juridiske stilling

Krav: Leverandør skal ha ordnede forhold med hensyn til betaling av skatt.

Dokumentasjon:

Skatteattest, utstedt av Skattekontoret eller Skatteoppkreverkontoret (skjema RF-1244). Skatteattesten skal ikke være utstedt mer enn 6 måneder før tilbudsfristens utløp.

Utenlandske leverandører skal fremlegge attest fra tilsvarende myndigheter i det land de er registrert avgiftspliktige.

Dersom myndighetene i aktuelle land ikke utsteder slike attester, må leverandøren fremlegge en egenerklæring vedrørende om det foreligger restanse på skatt og evt. størrelsen på denne. Egenerklæringen må være signert.

Krav: Leverandør skal ha ordnede forhold med hensyn til betaling av merverdiavgift.

Dokumentasjon:

Merverdiavgiftsattest (Attest for betalt merverdiavgift utstedes av Skattkontoret eller Skatteoppkreverkontoret (skjema RF-1244)) som ikke er utstedt mer enn 6 måneder før tilbudsfristens utløp.

Utenlandske leverandører skal fremlegge attest fra tilsvarende myndigheter i det land de er registrert avgiftspliktige.

Dersom myndighetene i aktuelle land ikke utsteder slike attester, må leverandøren fremlegge en egenerklæring vedrørende om det foreligger restanse på merverdiavgift og evt. størrelsen på denne. Egenerklæringen må være signert.

Krav: Leverandør skal være et lovlig etablert foretak.

Dokumentasjon:

Firmaattest, som ikke er utstedt mer enn 6 måneder før tilbudsfristens utløp. Utenlandske leverandører skal godtgjøre at selskapet er registrert i bransjeregister eller foretaksregister som foreskrevet i lovgivningen i det land hvor leverandøren er etablert.

Krav: Oppfyllelse av HMS-regelverk.

Leverandører som skal utføre arbeid i Norge må oppfylle de krav til helse, miljø og sikkerhet som norske myndigheter til enhver tid fastsetter.

Dokumentasjon:

Vedlegg III – HMS-Egenerklæring fylles ut. Erklæringen skal ikke være utstedt mer enn 6 måneder før tilbudsfristens utløp.

3.3 Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner

Krav: Gjennomføringsevne - personell

Det kreves at leverandøren viser *god* evne til å gjennomføre oppdraget i tråd med oppdragsgivers behov. Det kreves derfor at leverandør har tilstrekkelig kapasitet til å kunne gjennomføre oppdraget.

Dokumentasjon:

Oversikt over antall årsverk, med kompetanse for spesielle/viktige fagområder for gjennomføring av denne leveransen.

Krav: Erfaring fra lignende oppdrag

Det kreves at leverandør har *god* erfaring fra lignende oppdrag

Dokumentasjon:

Leverandør må fylle ut vedlegg 4 - referanseskjema, vedrørende de 3 viktigste relevante leveranser de siste 3 år, inkludert deres omfang (antall månedeverk), verdi, tidspunkt og oppdragsgiver eller mottaker.

3.4 Underleverandører

Hvis tilbyder har underleverandører, skal også disse kvalifiseres.

Underleverandørene skal dokumentere oppfyllelse av følgende kvalifikasjonskrav:

(Skatt, MVA og HMS egenerklæring).

4 Kravspesifikasjon

4.1 Generelt om kravspesifikasjon

Kravspesifikasjonen er de nærmere definerte krav som oppdragsgiver stiller til de varer/tjenester som skal anskaffes. Dersom den tilbudte tjeneste ikke tilfredsstiller enkelte av oppdragsgivers krav må dette presiseres i tilbudsbrevet, jf. pkt. 6.1, tilbudets utforming og levering dok. 1, tilbudsbrev. Avvikene skal være presise og entydige, og skal være beskrevet slik at oppdragsgiver kan vurdere avvikene uten kontakt med leverandør.

4.2 Kravspesifikasjon

Oppdragsgivers kravspesifikasjon fremgår som del av kontrakt m/bilag, bilag 1 (oppdragsgivers spesifikasjon), som er vedlegg 1 til konkurransegrunnlaget.

5 Tildelingskriterier

5.1 Tildelingskriterier

Tildelingskriterier de kriterier som oppdragsgiver skal legge vekt på ved valg av tilbud. En samlet vurdering av tildelingskriteriene vil avgjøre hvem av de kvalifiserte tilbyderne som blir tildelt kontrakt.

Det vil bli lagt vekt på verktøyets brukervennlighet, form av intuitivet brukergrensesnitt og omfanget av støttefunksjonalitet. I denne konkurransen har oppdragsgiver valgt følgende kriterier for valg av leverandør:

Det økonomisk mest fordelaktige tilbudet for oppdragsgiver

I vurderingen av det ”økonomisk mest fordelaktige tilbudet” vil følgende underkriterier bli vurdert:

- **Tildelingskriterium 1: Pris**

Vi vil her vektlegge totalprisen inkludert driftskostnader og opsjon ekskl. mva. jf. Bilag 4 - Samlet pris- og betalingsbestemmelser, samt bilag 4 A, tabell 1 - Prisskjema.

Dokumentasjonskrav:

Prisene skal oppgis ekskl. mva i kontraktens bilag 4, tabell 1 prisskjema.

- **Tildelingskriterium 2: Relaterte Tjenester**

Vi vil vektlegge alle krav i Bilag 1 - Oppdragsgivers kravspesifikasjon, merket B og C, herunder alle rutinebeskrivelser. BK vil vektlegge bruk av ny teknologi og mulighet for oppfølging av bruker

Dokumentasjonskrav:

Bilag 2 - Leverandørens løsningsbeskrivelse.

Tilbyderen har ansvar for at hans tilbud inneholder relevant dokumentasjon knyttet til de fastsatte tildelingskriteriene.

- **Tildelingskriterium 3: Funksjonalitet**

Vi vil vektlegge verktøyets brukervennlighet på grunnlag av visning av løsning.

Se oppdragsgiver spesifisering kap . 2.5

Den relative vekten av kriteriene er angitt følgende tabell:

Tildelingskriterier		Vekting i % [med utslag]
1.	Pris	50 %
2.	Relaterte Tjenester	10 %
3.	Funksjonalitet	40 %
	SUM	100 %

6 Krav til tilbudet

6.1 Tilbudets utforming og levering

Bergen kommune har utarbeidet vedlagt kontrakt som standard for alle anskaffelser, jf. vedlegg 1 til konkurransegrunnlaget.

Tilbyder må gjøre seg kjent med de vilkår som framgår av kontrakten m/bilag og vedlegg. Disse vil bli lagt til grunn ved en eventuell kontraktinngåelse.

Deler av tilbudsbesvarelsen fylles ut i kontraktdokumentets bilag/vedlegg i henhold til det som er angitt i tabellen nedenfor.

Leverandør er selv ansvarlig for at hans tilbud svarer på alle krav og avklaringspunkter i konkurransegrunnlaget samt vedlegg.

Følgende vedlegg til konkurransegrunnlag og bilag til kontrakten skal fylles ut og legges ved tilbudet etter følgende struktur og innhold:

Filnavn:	Innhold/besvarelse:
Dok1- Tilbudsbrev_[leverandørnavn]	<p>Tilbudsbrevet skal være datert, undertegnet av person med fullmakt å binde leverandøren, og etter behov og relevans, inneholde informasjon om følgende momenter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nøyaktig og fullstendig beskrivelse av alle avvik og forbehold i forhold til konkurransegrunnlagets bestemmelser. Eventuelle forbehold til kontraktteksten m/bilag skal tilbyder også føre inn i bilag 5 til kontrakten. - Hvilke priskonsekvenser en eventuell deling av tilbudet vil ha.
Dok2- Tilbudsforside_[leverandørnavn]	<p>Tilbudsforsiden (vedlegg 2 til konkurransegrunnlaget) må innleveres fullstendig utfylt, samt datert og undertegnet av person med fullmakt til å binde leverandøren.</p>
Dok3- Kvalifikasjonskrav_[leverandørnavn]	<p>Påbudt dokumentasjon iht. kvalifikasjonskrav oppgitt i konkurransegrunnlaget.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Skatteattest for skatt - Skatteattest for mva. - HMS-egenerklæring (vedlegg 3 til konkurransegrunnlag) - Firmaattest for norsk selskaper/ Bekreftelse for registrering i bransjeregister eller foretaksregister som foreskrevet i lovgivningen i det land hvor leverandøren er etablert (utenlandske selskaper) - Gjennomføringsevne - personell - Erfaring fra lignende oppdrag (Referanseliste, vedlegg 4 til konkurransegrunnlag)
Dok4- Oppfyllelse av kravspesifikasjon_[leverandørnavn]	<p>- Dokumentasjon på oppfyllelse av kravspesifikasjon, jf. bilag 1 til kontrakten. Fylles ut som bilag 2 til kontrakten.</p>
Dok5- Tildelingskriterier_[leverandørnavn]	<ul style="list-style-type: none"> - Fyll ut kontraktens bilag 4, tabell 1 prisskjema i redigerbart regnearkformat. - Tjenester i forbindelse med leveransen – fylles ut i bilag 2 - Beskrivelse av funksjonalitet – visning av løsning

Filnavn:	Innhold/besvarelse:
Dok6- Brosjyremateriell_[leverandørnavn]	Det kan legges ved relevant brosjyremateriell som dokumenterer de tilbudte produktene i et allment elektronisk format.

Det anbefales at tilbudet leveres inn i god tid før fristens utløp. Skulle det komme tilleggsm informasjon fra innkjøper som fører til at tilbyder ønsker å endre tilbudet før fristen utløper, kan tilbudet endres inntil tilbudsfristens utløp.

Elektronisk signatur

Innlevering av tilbud via MSS krever elektronisk signatur. Informasjon om dette finner du på www.buypass.no, www.bankid.no eller www.commfides.no. Vi gjør oppmerksom på at det kan ta noen dager å få levert en elektronisk signatur.

Det må ikke leveres tilbud via e-post eller telefaks.

6.2 Tilbudsfrist

Frist for å levere inn tilbud fremgår av forsiden til dette dokument.

6.3 Tilbudsåpning

Det vil ikke bli holdt offentlig tilbudsåpning.

6.4 Tilbudets vedståelsesfrist

Tilbudet er bindende for leverandør inntil utløp av vedståelsesfristen som fremgår av forsiden til dette dokument.

Bergen 04.12.2012



Signatur



BERGEN KOMMUNE

LITEN STANDARDKONTRAKT FOR TJENESTEKJØP

Kontraksreferanse: NOR 048-2012

Kontraksområde: Utvikling og forvaltning av brukerveiledninger

Versjonsdato: 2011-05-31
Standardkontrakt for tjenestekjøp

Kontrakt om partsforpliktelser mellom:

Bergen kommune

(heretter omtalt som Oppdragsgiver)

og

[Navn på Leverandøren]

(heretter omtalt som Leverandør)

For Oppdragsgiver:	For Leverandør:
[Sted/dato]	[Sted/dato]
_____	_____
[Navn på signatursetter] [Tittel]	[Navn på signatursetter] [Tittel]

Oppdragsgivers signatursetter bekrefter med sin signatur på dette dokument at han innehar de fullmakter som er nødvendige for å binde sin kontraktspart under denne kontrakt.

- Fullmakt i henhold til stilling
- Skriftlig fullmakt vedlagt

Leverandørs signatursetter bekrefter med sin signatur på dette dokument at han innehar de fullmakter som er nødvendige for å binde sin kontraktspart under denne kontrakt.

- Fullmakt i henhold til stilling
- Skriftlig fullmakt vedlagt

Denne kontrakten er utstedt i [antall] eksemplarer, hvorav [antall] beholdes av Oppdragsgiver og [antall] beholdes av Leverandør.

Skriftlige henvendelser i relasjon til Kontrakten

Alle skriftlige henvendelser angående dette kontraktsforholdet skal sendes til følgende adresser:

Henvelseler til Oppdragsgiver:
[Adressat]
[Adresse]
[Postnummer og poststed]

Henvelseler til Leverandør:
[Adressat]
[Adresse]
[Postnummer og poststed]

Partenes oppnevnte kontaktpersoner (navn, stilling, telefon, e-post)

For Oppdragsgiver:

[Navn]
[Stilling]
[Telefon]
[E-post]

For Leverandør:

[Navn]
[Stilling]
[Telefon]
[E-post]

INNHOLDSFORTEGNELSE

1	KONTRAKTENS FORMÅL	6
1.1	KONTRAKTENS FORMÅL.....	6
2	KONTRAKTENS DOKUMENTER OG RANGORDNING	6
2.1	KONTRAKTENS DOKUMENTER	6
2.2	RANGORDNING	6
3	OMFANG OG VARIGHET (TJENESTEYTELSEN)	7
3.1	KONTRAKTENS OMFANG	7
3.2	KONTRAKTENS VARIGHET	7
4	DEFINISJONER	7
5	PRIS OG BETALINGSBETINGELSER.....	7
5.1	PRIS	7
5.2	TIMEBASERT VEDERLAG	8
5.3	UTLEGG OG REISER	8
5.4	PRISENDRING	8
5.5	FORSKUDDSBETALING	8
5.6	FAKTURERING.....	8
6	LEVERING – TID, STED OG MÅTE	8
7	LEVERANDØRENS KONTRAKTSFORPLIKTELSER	9
7.1	ALMINNELIGE FORPLIKTELSER	9
7.2	TJENESTEYTELSENS EGENSKAPER	9
7.3	OVERFØRING AV RETTIGHETER, RETTSMANGLER	9
7.4	OVERFØRING AV DOKUMENTER	9
7.5	UNDERLEVERANDØRER	9
7.6	FORSIKRINGER.....	9
7.7	VARSLINGSPLIKT	10
7.8	REKLAME OG KUNDEPLEIE.....	10
7.9	LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR	10
8	OPPDRAKSGIVERS MISLIGHOLDSBEFØYELSER.....	10
8.1	REKLAMASJONSPERIODE	10
8.2	BRUDD PÅ VARSLINGSPLIKT	11
8.3	TILBAKEHOLD AV BETALING.....	11
8.4	DAGBOT	11
8.5	ERSTATNING.....	11
8.6	HEVING.....	12
8.7	FORVENTET MISLIGHOLD.....	12
8.8	BRUDD PÅ KRAV OM LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR	12
8.9	BRUDD PÅ REGLER OM REKLAME, KUNDEPLEIE M.V.	13
8.10	ØVRIGE MISLIGHOLDSBEFØYELSER	13
9	OPPDRAKSGIVERS KONTRAKTSFORPLIKTELSER	13

9.1	ALMINNELIGE FORPLIKTELSER.....	13
9.2	KLARHET OVERFOR LEVERANDØREN.....	13
9.3	BRUK AV TREDJEPART	13
9.4	VARSLINGSPLIKT	13
10	LEVERANDØRENS MISLIGHOLDSBEFØYELSER.....	13
10.1	REKLAMASJON.....	13
10.2	FORSINKET BETALING.....	14
10.3	BRUDD PÅ VARSLINGSPLIKT	14
10.4	LEVERANDØRENS TILBAKEHOLDSRETT.....	14
10.5	ERSTATNING.....	14
10.6	HEVING.....	14
10.7	FORVENTET MISLIGHOLD.....	15
11	GARANTI.....	15
12	RISIKO	15
13	SUSPENSJONSREGLER (FORCE MAJEURE)	15
14	OVERFØRING AV RETTIGHETER OG PLIKTER	15
15	ENDRING.....	16
16	STANSING OG AVBESTILLING	16
16.1	MIDLERTIDIG STANSING.....	16
16.2	AVBESTILLING	16
17	MØTER	16
18	TAUSHETSPLIKT.....	16
19	TVISTER.....	17
19.1	RETTSVALG OG VERNETING.....	17
19.2	FORHANDLINGER.....	17
19.3	DOMSTOLS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING	17

1 KONTRAKTENS FORMÅL

1.1 Kontraktens formål

Denne Kontrakten er inngått for å dekke Oppdragsgiverens behov for Tjenesteytelser som beskrevet i bilag 1, jf. bilag 2.

Kontraktens formål er å regulere Partenes rettigheter og plikter i forbindelse med kjøp av tjenester som definert i pkt. 3 i denne Kontrakten.

2 KONTRAKTENS DOKUMENTER OG RANGORDNING

2.1 Kontraktens dokumenter

Kontrakten består av følgende dokumenter:

Alle rubrikker skal være krysset av (ja eller nei)	Ja	Nei
Bilag 1: Oppdragsgivers spesifikasjon	x	
Bilag 2: Leverandørens løsningsbeskrivelse	x	
Bilag 3: Administrative bestemmelser	x	
- Vedlegg A: Samhandlingsavtalen		x
Bilag 4: Samlet pris og betalingsbestemmelser	x	
Bilag 5: Endringer i den generelle kontraktsteksten	x	
Bilag 6: Endringer av leveransen etter kontraktsinngåelsen	x	
Bilag 7: Opsjoner		x
Andre bilag		x

2.2 Rangordning

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

Ved motstrid skal følgende tolkingsprinsipper legges til grunn:

1. Den generelle kontraktsteksten (dette dokumentet) går foran bilagene.
2. Bilag 1 går foran de øvrige bilagene.
3. I den utstrekning det fremgår klart og utvetydig hvilket punkt eller hvilke punkter som er endret, erstattet eller gjort tillegg til, skal følgende motstridprinsipper gjelde:
 - a) Bilag 2 går foran bilag 1.
 - b) Bilag 5 går foran den generelle kontraktteksten.
 - c) Hvis den generelle kontraktteksten henviser endringer til et annet bilag enn bilag 5, går slike endringer foran den generelle kontraktteksten.
 - d) Bilag 6 går foran de øvrige bilagene.

For Oppdragsgiver: _____

For Leverandøren: _____

4. Der ikke annet er bestemt, går bilag med lavere nummerering foran bilag med høyere nummerering.
5. For øvrig gjelder prinsippet om at spesielle bestemmelser går foran generelle, og prinsippet om at nyere bestemmelser går foran eldre.

3 OMFANG OG VARIGHET (TJENESTEYTELSEN)

3.1 Kontraktens omfang

Kontrakten omfatter Tjenesteytelser som spesifisert av Oppdragsgiver i bilag 1. Dersom Kontrakten inneholder opsjoner, skal disse være spesifisert i bilag 7. Opsjoner innebærer ingen forpliktelse for Oppdragsgiveren, dersom ikke annet er uttrykkelig sagt.

3.2 Kontraktens varighet

Kontrakten gjelder fra [dato] og inntil Partene har innfridd sine forpliktelser etter Kontrakten.

4 DEFINISJONER

Med "Partene" menes Oppdragsgiveren og Leverandøren.

Med "Underleverandør" menes andre leverandører Leverandøren har avtale med og som direkte medvirker til oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser under denne Kontrakten.

Men "Kontrakten" menes dette dokumentet med bilag, jf. pkt. 2.1 om bilag som inngår i Kontrakten.

Med "Tjenesteytelsen" menes ytelse som definert i bilag 1, jf. bilag 2, og som evt. er ytterligere spesifisert i forbindelse med det enkelte avrop.

Med "Tjenestebistand" menes tjenesteytelser der Leverandøren engasjeres som ressurs for å delta i en intern prosess sammen med Oppdragsgiver.

Med "Tjenesteoppdrag" menes tjenesteytelser der Leverandøren engasjeres for å utføre et konkret stykke arbeid og skal levere et definert sluttprodukt.

Med "hverdag" menes ukedagene mandag til fredag, med unntak av norske offentlige fri- og helligdager.

5 PRIS OG BETALINGSBETINGELSER

5.1 Pris

Pris og evt. andre kostnadselementer i bilag 4 utgjør Oppdragsgiverens fulle og hele betalingsforpliktelser under denne Kontrakten.

Alle priser oppgitt eksklusive mva. Toll og eventuelt andre skatter og avgifter er inklusive, dersom ikke annet er avtalt.

For Oppdragsgiver: _____

For Leverandør: _____

Tilbud/kampanjer som Leverandøren gir i markedet generelt i kontraktperioden og som er gunstigere enn de vilkårene som er avtalt i denne Kontrakten, skal automatisk gjelde for Oppdragsgiver. Leverandøren plikter å gjøre slike tilbud kjent for Oppdragsgiver.

5.2 Timebasert vederlag

Dersom vederlaget eller deler av det skal baseres på løpende timer, skal et estimat for antall timer angis i bilag 4. Eventuell prisreduksjon ved overskridelse av estimat skal angis i bilag 4.

5.3 Utlegg og reiser

Utlegg dekkes bare i den grad det er avtalt. Reise- og diettkostnader dekkes etter Statens gjeldende satser, dersom ikke annet er avtalt i bilag 4. Reisetid faktureres ikke, dersom det ikke er særskilt avtalt i bilag 4.

5.4 Prisendring

Prisene kan endres i den utstrekning regler eller vedtak for offentlige avgifter endres med virkning for Konsulentens vederlag eller kostnader.

Justering av priser på annet grunnlag skal uttrykkelig fremgå av bilag 4 dersom slik prisregulering er aktuell.

5.5 Forskuddsbetaling

Dersom Oppdragsgiver på noe tidspunkt utfører forskuddsbetaling, kan han kreve at Leverandøren stiller tilstrekkelig garanti for det forskuddsbetalte beløpet.

5.6 Fakturering

5.6.1 Faktureringsrutiner

Fakturering skal skje etterskuddsvis hver måned, dersom ikke annet er avtalt.

Fakturering skal skje med betaling pr. 30 kalenderdager. Betalingsfristen begynner ikke å løpe før levering er skjedd og godkjent faktura er mottatt. Som godkjent faktura regnes faktura som gjør det mulig for Oppdragsgiver å kontrollere at det som er fakturert er levert og ellers i samsvar med det som er avtalt og de krav Oppdragsgiver har stilt.

Dersom Leverandøren skal benytte e-faktura, eller dersom det gjelder mer utfyllende krav til fakturaer, skal dette angis i bilag 3.

5.6.2 Overdragelse av fakturaer

Leverandøren kan ikke overdra fakturaer til tredjemann for innkreving uten forutgående skriftlig samtykke fra Oppdragsgiver.

6 LEVERING – TID, STED OG MÅTE

Levering skal skje i henhold til avtalt fremdriftsplan, jf. bilag 3. Dersom Tjenesteytelsen omfatter flere deloppdrag, skal det i bilag 3 avtales leveringsdag for det enkelte deloppdrag.

Levering anses skjedd når Tjenesteytelsen er gjennomført i samsvar med det som er avtalt og Oppdragsgiveren har godkjent leveringen. Dersom Leverandøren skal utføre et

For Oppdragsgiver: _____

For Leverandør: _____

Tjenesteoppdrag anses levering først å ha skjedd når aktuelle dokumenter o.l. er overlevert og godkjent av Oppdragsgiveren. Dersom Kontrakten inneholder plan for testing og godkjenning, anses levering å ha skjedd når testing er gjennomført og godkjent.

7 LEVERANDØRENS KONTRAKTSFORPLIKTELSER

7.1 Alminnelige forpliktelser

Tjenesteytelsen skal gjennomføres i samsvar med avtalen, og skal utføres profesjonelt, effektivt og med høy faglig standard.

Leverandøren skal lojalt samarbeide med Oppdragsgiver, og ivareta Oppdragsgivers interesser.

7.2 Tjenesteytelsens egenskaper

Leverandøren skal utføre Tjenesteytelser kontraktmessig. Tjenesteytelsen skal ellers være egnet for Tjenesteytelsens tiltenkte formål.

Leverandøren er ansvarlig for at utførelsen av Tjenesteytelsen skjer i overensstemmelse med gjeldende lovgivning, og ellers i samsvar med relevant bransjeregulering og evt. andre regler som kan ha innvirkning på utføring av Tjenesteytelsen. Leverandøren skal innhente og opprettholde alle nødvendige tillatelser for utføring av Tjenesteytelser, og på Oppdragsgivers anmodning fremlegge dokumentasjon på at nødvendige tillatelser foreligger.

7.3 Overføring av rettigheter, rettsmangler

Eiendomsrett, opphavsrett og andre relevante materielle og immaterielle rettigheter til Tjenesteytelsen tilfaller Oppdragsgiver når betaling er skjedd, med mindre annet er skriftlig avtalt og med de begrensninger som følger av annen avtale eller ufravikelig lov.

Leverandøren skal levere varene fri for tredjemannskrav som ikke er beskrevet i avtalen og skal holde Oppdragsgiver skadeløs for enhver form for tredjemannskrav.

Leverandøren beholder rettighetene til egne verktøy og metodegrunnlag. Begge parter kan også utnytte generell kunnskap (know-how) som ikke er taushetsbelagt som de har tilegnet seg i forbindelse med Tjenesteytelsen.

7.4 Overføring av dokumenter

Der Tjenesteytelsen er representert ved dokumenter skal disse leveres sammen med Tjenesteytelsen.

7.5 Underleverandører

Med mindre annet er avtalt mellom partene, kan leverandøren benytte underleverandører til å oppfylle sine forpliktelser etter kontrakten. Leverandøren er likevel ansvarlig for oppfyllelsen av hele leveransen. Oppdragsgiver har rett til å underkjenne valg av underleverandør dersom saklig grunn foreligger.

7.6 Forsikringer

Leverandøren skal holde sin utførelse av tjenesteytelsen dekket av forsikring i henhold til gjeldende bransjenorm for den aktuelle tjenestekategorien.

For Oppdragsgiver: _____

For Leverandør: _____

7.7 Varslingsplikt

Hindres Leverandøren fra å oppfylle sine forpliktelser til rett tid, skal han uten ugrunnet opphold gi melding til Oppdragsgiver om hindringen og dens virkning på muligheten til å oppfylle. Leverandøren skal kunne dokumentere når og hvordan slik melding ble gitt.

7.8 Reklame og kundepleie

Leverandøren må innhente forhåndsgodkjennelse fra Oppdragsgiveren dersom Leverandøren for reklameformål eller på annen måte ønsker å gi offentligheten informasjon om Kontrakten ut over å oppgi leveransen som generell referanse.

Leverandøren plikter i sin markedsføring av Kontrakten inn mot Oppdragsgiveren og representanter for Oppdragsgiveren å opptre lojalt i forhold til Kontraktens intensjon og innhold.

Leverandøren skal ikke tilby Oppdragsgiveren eller representanter for Oppdragsgiveren gaver eller gavelignende varer eller tjenester i tilknytning til kontraktsforholdet mellom Leverandøren og Oppdragsgiveren.

7.9 Lønns- og arbeidsvilkår

Leverandøren skal sørge for at ansatte i egen organisasjon og ansatte hos eventuelle underleverandører ikke har dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn det som følger av forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter. På områder dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale skal leverandøren gi lønns- og arbeidsvilkår i samsvar med gjeldende forskrifter. For områder som ikke er dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale, skal leverandøren gi lønns- og arbeidsvilkår i henhold til gjeldende landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje. De ovennevnte lønns- og arbeidsvilkårene skal gjelde for ansatte hos leverandør og eventuelle underleverandører som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten. Daglig leder hos leverandøren er ansvarlig for at denne regelen etterleves.

Alle avtaler Leverandøren inngår som innebærer utføring av arbeid under denne Kontrakten skal inneholde tilsvarende bestemmelser.

Leverandøren skal på forespørsel legge frem dokumentasjon om de lønns- og arbeidsvilkårene som blir benyttet. Dokumentasjonsplikten omfatter også underentreprenører (underleverandører).

8 OPPDRAGSGIVERS MISLIGHOLDSBEFØYELSER

8.1 Reklamasjonsperiode

Dersom Oppdragsgiver ønsker å gjøre gjeldende misligholdsbeføyelser, må han gi skriftlig melding til Leverandøren om mangelen innen rimelig tid etter at han oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen.

Reklamerer Oppdragsgiver ikke innen 3 – tre – år etter levering, kan han ikke seinere gjøre mangelen gjeldende. Dette gjelder ikke dersom Leverandøren ved garanti eller annen avtale har påtatt seg ansvar for mangler i lengre tid.

For Oppdragsgiver: _____

For Leverandør: _____

Oppdragsgiver kan uansett gjøre mangelen gjeldende dersom Leverandøren har opptrådt grovt uaktsomt eller for øvrig i strid med redelighet og god tro.

8.2 Brudd på varslingsplikt

Dersom Oppdragsgiver ikke får slikt varsel som bestemt i pkt. 7.7 innen rimelig tid etter at Leverandøren fikk eller burde fått kjennskap til hindringen, kan Oppdragsgiver kreve erstattet tap som kunne vært unngått om han hadde fått meldingen i tide.

8.3 Tilbakehold av betaling

Har Oppdragsgiver krav som følge av leverandørens mislighold, kan han holde tilbake så mye av vederlaget som misligholdet synes å utgjøre av det samlede vederlaget.

8.4 Dagbot

8.4.1 Dagbot ved forsinkelse

Dersom Leverandøren ikke overholder frister som avtalt, foreligger forsinkelse som gir grunnlag for dagbot. Ved forsinkelse begynner dagbot å løpe automatisk.

Dagboten utgjør 1 % av vederlaget for den delen av leveransen som påvirkes av forsinkelsen pr. hverdag forsinkelsen varer, begrenset til 20 – tyve – hverdager. Dagboten utgjør uansett minimum kr. 1000,- pr. hverdag.

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

8.4.2 Dagbot ved brudd på administrative bestemmelser og faktureringsrutiner

Dersom Leverandøren gjentatte ganger gjør seg skyldig i brudd på administrative bestemmelser og/eller faktureringsrutiner, eller dersom Leverandøren på annen måte opptrer slik at han er skyldig i vesentlig brudd på administrative bestemmelser og/eller faktureringsrutiner, kan Oppdragsgiveren kreve at Leverandøren retter opp i forholdene uten ugrunnet opphold.

Dersom Leverandøren ikke kan dokumentere at forhold er rettet opp i innen den fristen som er satt kan Oppdragsgiveren kreve dagbot frem til retting er dokumentert foretatt. Dagbotens størrelse reguleres av pkt. 8.4.1, men det gjelder ingen begrensning på løpetiden.

Denne bestemmelsen innskrenker ikke verken Oppdragsgivers rett til å kreve dagbot for forsinkelse eller til å iverksette andre beføyelser i henhold til kontrakten.

8.5 Erstatning

Oppdragsgiveren kan kreve erstatning for det tap han lider som følge av Leverandørens mislighold, for så vidt Leverandøren ikke godtgjør at misligholdet skyldes suspensjonsgrunner som nevnt i pkt. 13 eller forhold som ellers ikke kan tilskrives Leverandøren.

Erstatningen skal dekke Oppdragsgiverens direkte tap.

Indirekte tap dekkes ikke.

For Oppdragsgiver: _____

For Leverandør: _____

Erstatningen er begrenset til summen av vederlaget etter Kontrakten eksklusive merverdiavgift.

Har Leverandøren opptrådt grovt uaktsomt eller for øvrig i strid med redelighet og god tro, gjelder ikke de erstatningsbegrensninger som fremkommer av dette punkt.

8.6 Heving

8.6.1 Rett til heving

Oppdragsgiveren kan heve Kontrakten med umiddelbar virkning dersom Leverandøren vesentlig misligholder sine forpliktelser.

Så lenge dagboten løper, kan Oppdragsgiveren ikke heve Kontrakten. Dette gjelder ikke dersom Leverandøren eller noen han svarer for har opptrådt grovt uaktsomt eller for øvrig i strid med redelighet og god tro. Dette gjelder heller ikke dersom Kontraktsobjektets verdi reduseres vesentlig som følge av forsinkelsen,

Oppdragsgiveren kan heve Kontrakten med umiddelbar virkning ved forsinkelse, dersom forsinkelsen varer utover dagbotperioden.

Rettsmangler regnes som vesentlig mislighold.

Konkurs, akkord o.l. på leverandørens side gir Oppdragsgiveren hevingsrett.

8.6.2 Dekningskjøp ved heving

Ved heving har Oppdragsgiver rett til å foreta dekningskjøp på rimelig måte og innen rimelig tid etter hevingen. Oppdragsgiver har da ved krav om erstatning krav på differansen mellom kontraktsprisen og prisen på dekningsstransaksjonen, i tillegg til annen erstatning etter disse alminnelige vilkårene.

8.7 Forventet mislighold

Dersom det etter kjøpet framgår av Leverandørens handlemåte eller av en alvorlig svikt i hans kredittverdighet eller evne til å oppfylle at han ikke kommer til å oppfylle en vesentlig del av sine plikter, kan Oppdragsgiveren innstille sin oppfyllelse og holde sin ytelse tilbake.

Dersom det forventede misligholdet er vesentlig, inntreter hevingsrett allerede før tiden for oppfyllelse.

8.8 Brudd på krav om lønns- og arbeidsvilkår

Dersom Leverandøren ikke etterlever kravet til lønns- og arbeidsvilkår, jf. pkt. 7.9, har Oppdragsgiveren rett til å holde tilbake deler av vederlaget til det er dokumentert at forholdet er i orden. Summen som blir holdt tilbake skal tilsvare ca. 2 ganger innsparingen for arbeidsgiveren.

Dersom ikke slike forhold blir rettet opp uten ugrunnet opphold konstituerer forholdet et vesentlig kontraktsbrudd som medfører hevingsrett for Oppdragsgiveren.

For Oppdragsgiver: _____

For Leverandør: _____

8.9 Brudd på regler om reklame, kundepleie m.v.

Brudd på reglene om reklame, anses som et vesentlig kontraktsbrudd og innebærer at Oppdragsgiveren kan heve kontrakten med umiddelbar virkning.

Dersom Oppdragsgiveren gir skriftlig varsel om stopp av brudd på regelen om reklame, kundepleie m.v. kan Oppdragsgiveren kreve dagbot etter pkt. 8.4.2 fra varsel er gitt til Leverandøren har stoppet bruddet. Oppdragsgivers rett til å kreve dagbot for slike forhold begrenser ikke Oppdragsgiverens rett til å heve kontrakten.

8.10 Øvrige misligholdsbeføyelser

Øvrige misligholdsbeføyelser følger av de alminnelige reglene i lov om kjøp av 13. mai 1988 nr. 27 (kjøpsloven), så langt denne passer.

9 OPPDRAGSGIVERS KONTRAKTSFORPLIKTELSE

9.1 Alminnelige forpliktelser

Oppdragsgiver skal lojalt medvirke til Kontraktens gjennomføring.

Henveler fra Leverandøren skal besvares uten ugrunnet opphold.

Oppdragsgiver skal uten ugrunnet opphold varsle om forhold Oppdragsgiver forstår eller bør forstå kan få betydning for Kontraktens gjennomføring, herunder eventuelle forventede forsinkelser.

9.2 Klarhet overfor Leverandøren

Oppdragsgiveren er ansvarlig for å ha gitt uttrykk for formålet med kjøpet og sine krav og behov overfor Leverandøren på en slik måte at Leverandøren har et tilstrekkelig klart grunnlag for sine kontraktsforpliktelser.

9.3 Bruk av tredjepart

Oppdragsgiver kan fritt engasjere tredjepart til å bistå seg i forbindelse med sine forpliktelser under Kontrakten. Leverandøren skal varsles om engasjementet. Leverandøren kan motsette seg engasjementet hvis han påviser at det vil medføre vesentlig forretningsmessig ulempe for ham.

Tredjepart som benyttes skal angis i bilag 3.

9.4 Varslingsplikt

Hindres Oppdragsgiveren i å oppfylle sine forpliktelser til rett tid, skal han uten ugrunnet opphold gi melding til Leverandøren om hindringen og dens virkning på muligheten til å oppfylle. Oppdragsgiveren skal kunne dokumentere når og hvordan slik melding ble gitt.

10 LEVERANDØRENS MISLIGHOLDSBEFØYELSER

10.1 Reklamasjon

Leverandøren skal reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

For Oppdragsgiver: _____

For Leverandør: _____

10.2 Forsinket betaling

Ved forsinket betaling som skyldes forhold innenfor Oppdragsgivers kontroll kan Leverandøren kreve forsinkelsesrenter i henhold til lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling mv.

10.3 Brudd på varslingsplikt

Dersom Leverandøren ikke får slikt varsel som bestemt i pkt. 9.4 innen rimelig tid etter at Oppdragsgiver fikk eller burde fått kjennskap til hindringen, kan Leverandøren kreve erstattet tap som kunne vært unngått om han hadde fått meldingen i tide.

10.4 Leverandørens tilbakeholdsrett

Leverandøren kan ikke holde tilbake ytelser som følge av Oppdragsgivers mislighold. Dette gjelder likevel ikke dersom misligholdet er vesentlig.

10.5 Erstatning

Leverandøren kan kreve erstatning for det tap han lider som følge av Oppdragsgiverens mislighold, for så vidt Oppdragsgiveren ikke godtgjør at misligholdet skyldes suspensjonsgrunner som nevnt i pkt. 13 eller forhold som ellers ikke kan tilskrives Oppdragsgiveren.

Erstatningen skal dekke Leverandørens direkte tap.

Indirekte tap dekkes ikke.

Erstatningen er begrenset til summen av vederlaget etter Kontrakten eksklusive merverdiavgift.

Har Oppdragsgiver opptrådt grovt uaktsomt eller for øvrig i strid med redelighet og god tro, gjelder ikke de erstatningsbegrensninger som fremkommer av dette punkt.

10.6 Heving

10.6.1 Rett til heving

Leverandøren kan heve Kontrakten med umiddelbar virkning dersom Oppdragsgiveren vesentlig misligholder sine forpliktelser.

10.6.2 Hevingsoppgjør

Ved heving opphører Oppdragsgiverens rettigheter til Tjenesteytelsen.

Leverandøren kan kreve at ytelser som er levert av ham leveres tilbake eller slettes eller makuleres på forsvarlig måte etter hevingen. Leverandøren skal dekke kostnaden ved dette.

Leverandøren har krav på vederlag fra Oppdragsgiver i den utstrekning og så lenge Oppdragsgiveren utnytter leveransen. I tillegg kommer forsinkelsesrente, og erstatning for tap som ikke er ment å dekkes av vederlaget.

Dersom Oppdragsgiver har rett til å utnytte det leverte en tid etter heving, kan Leverandøren stille krav om sikkerhet for sitt krav på vederlag for bruken.

For Oppdragsgiver: _____

For Leverandør: _____

10.7 Forventet mislighold

Dersom det etter kjøpet framgår av Oppdragsgiverens handlemåte eller av en alvorlig svikt i hans kredittverdighet eller evne til å oppfylle at han ikke kommer til å oppfylle en vesentlig del av sine plikter, kan Leverandøren innstille sin oppfyllelse og holde sin ytelse tilbake.

Dersom det forventede misligholdet er vesentlig, inntreter hevingsrett allerede før tiden for oppfyllelse.

11 GARANTI

Leverandøren påtar seg i de første 24 måneder etter levering ansvar for feil og mangler som måtte påvises ved Tjenesteytelsen. For deloppdrag regnes fristen fra hele leveransen er levert og klar til bruk. Leverandøren skal i denne garantitid snarest mulig og for egen regning bytte ut defekte deler eller reparere leveransen slik at leveransen er uten feil og mangler av noe slag. Garantitiden skal likevel ikke være kortere enn alminnelig praksis for angjeldende bransje.

Bestemmelsen her gjør ingen begrensning i Oppdragsgivers adgang til å fremme mangelsanksjoner.

12 RISIKO

Risikoen for Tjenesteytelsen går fra Leverandøren og over på Oppdragsgiveren ved levering, jf. punkt 6.

13 SUSPENSJONSREGLER (FORCE MAJEURE)

Partenes forpliktelser etter denne Kontrakten kan suspenderes i tilfeller der det inntreffer hindring utenfor den rammede Parts kontroll, som han ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på kontraktstiden eller å unngå eller å overvinne følgene av, i relasjon til oppfyllelsen av en eller flere kontraktsforpliktelser.

Suspensjon betinges av at den rammede Part uten ugrunnet opphold gir den annen Part melding om hindringen, og om at forpliktelsene derav suspenderes.

Suspensjonen avgrenses til forpliktelser som står i direkte relasjon til hindringen, så lenge hindringen vedvarer.

Ved vedvarende hindring kan den annen Part heve Kontrakten dersom hindringen rammer vesentlige kontraktsforpliktelser, og hindringen vedvarer eller kan påvises å ville vedvare i mer enn 30 – tretti – kalenderdager. Ved vedvarende hindring for ikke vesentlige kontraktsforpliktelser, kan den annen Part heve den del av Kontrakten som rammes av hindringen. Den rammede part har ved krav om heving av deler av Kontrakten, rett til å kreve hele Kontrakten hevet, dersom den annen part etter et slikt krav velger å opprettholde sitt krav om delvis heving.

Heving kan først effektueres 14 kalenderdager etter at varsel om heving er gjort kjent for motparten.

14 OVERFØRING AV RETTIGHETER OG PLIKTER

For Oppdragsgiver: _____

For Leverandør: _____

Partene kan ikke overføre rettigheter eller plikter etter denne Kontrakten til tredjepart uten etter skriftlig forhåndssamtykke fra den andre Parten. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

Dersom Leverandøren fusjonerer eller fisjonerer har Oppdragsgiver rett til å heve Kontrakten umiddelbart.

15 ENDRING

Dersom en av Partene etter at Kontrakten er inngått har behov for å endre kravene til Tjenesteytelsene eller vederlag, tidsplaner eller andre forutsetninger for Kontrakten på en slik måte at kontraktsforholdets karakter eller omfang blir endret, kan Parten be om en endringsavtale. Krav om endringer skal anses som et tilbud som krever den andre Partens aksept.

Endringer av Kontrakten skal være skriftlige, og de må være undertegnet av en bemyndiget representant fra hver av Partene. Det skal føres et fortløpende register over endringer av leveransen etter kontraktsinngåelsen i bilag 6.

16 STANSING OG AVBESTILLING

16.1 Midlertidig stansing

Oppdragsgiver kan kreve at gjennomføringen av Tjenesteytelsen stanses midlertidig. Kravet skal fremsettes skriftlig. Det skal opplyses når Tjenesteytelsen skal stanses og når det er planlagt gjenopptatt.

Ved midlertidig stans skal Oppdragsgiver erstatte:

- a) Leverandørens dokumenterte kostnader knyttet til omdisponering av personell.
- b) Andre direkte kostnader som Leverandøren påføres som følge av stansingen.

16.2 Avbestilling

Tjenesteytelsen kan avbestilles av Oppdragsgiver med 30 (tretti) dagers skriftlig varsel. Reduksjon av Tjenesteytelsen inntil 20 prosent av vederlaget for hele Tjenesteytelsen anses som endring og ikke avbestilling, jf. pkt. 15.

Ved avbestilling før Tjenesteytelsen er fullført skal Oppdragsgiver betale:

- a) Det beløp Leverandøren har til gode for allerede utført arbeid
- b) Leverandørens dokumenterte kostnader knyttet til omdisponering av personell
- c) Andre direkte kostnader som Leverandøren påføres som følge av avbestillingen.

17 MØTER

Dersom en part finner det nødvendig, kan parten med minst 3 – tre - hverdagers varsel innkalle til møte med den annen part for å drøfte avtaleforholdet og måten avtaleforholdet blir gjennomført på.

Annen frist og rutiner for møtene kan avtales i bilag 3.

18 TAUSHETSPLIKT

For Oppdragsgiver: _____

For Leverandør: _____

Informasjon som en part blir kjent med i forbindelse med Kontrakten og gjennomføringen av Kontrakten skal behandles konfidensielt, og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten samtykke fra den annen part.

Hvis Oppdragsgiver er en offentlig virksomhet er taushetsplikt etter denne bestemmelsen ikke mer omfattende enn det som følger av lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) eller tilsvarende sektorspesifikk regulering.

Taushetsplikt etter denne bestemmelsen er ikke til hinder for utlevering av informasjon som kreves fremlagt i henhold til lov eller forskrift, herunder offentlighet og innsynsrett som følger av lov 19. mai 2006 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova). Om mulig skal den annen part varsles før slik informasjon gis.

Taushetsplikten er ikke til hinder for at opplysningene brukes når ingen berettiget interesse tilsier at de holdes hemmelig, for eksempel når de er alminnelig kjent eller alminnelig tilgjengelig andre steder.

Partene skal ta nødvendige forholdsregler for å sikre at uvedkommende ikke får innsyn i eller kan bli kjent med taushetsbelagt informasjon.

Taushetsplikten gjelder partenes ansatte, underleverandører og tredjeparter som handler på en parts vegne i forbindelse med gjennomføring av Kontrakten. Partene kan bare overføre taushetsbelagt informasjon til slike underleverandører og tredjeparter i den utstrekning dette er nødvendig for gjennomføring av Kontrakten, forutsatt at disse pålegges plikt til konfidensialitet tilsvarende dette punktet.

Taushetsplikten er ikke til hinder for at Partene kan utnytte erfaring og kompetanse som opparbeides i forbindelse med gjennomføringen av Kontrakten.

Taushetsplikten gjelder også etter at avtalen er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene skal pålegges taushetsplikt også etter fratredelsen om forhold som nevnt ovenfor.

19 TVISTER

19.1 Rettsvalg og verneting

Partenes rettigheter og plikter etter denne Kontrakten tolkes og utfylles i sin helhet etter norsk rett. Bergen tingrett er verneting for tvister under denne Kontrakten.

19.2 Forhandlinger

Dersom det oppstår en tvist om Partenes rettigheter og plikter under eller i tilknytning til denne Kontrakten, skal tvisten søkes løst gjennom forhandlinger.

19.3 Domstols- eller voldgiftsbehandling

Fører forhandlingene ikke frem innen avtalt tid, senest innen 4 uker etter første forhandlingsmøte, skal tvisten avgjøres av de ordinære domstoler.

Partene kan i fellesskap i stedet få tvisten avgjort med endelig virkning ved voldgift i Norge etter normalreglene i lov av 14. mai 2004 nr. 25 om voldgift.

For Oppdragsgiver: _____

For Leverandør: _____

Bilag 1 - Oppdragsgivers spesifikasjon

1 Generelle tjenester for utvikling og forvaltning av brukerveiledninger for Bergen Kommune

Bergen Kommune skal inngå ny kontrakt for utvikling og forvaltning av brukerveiledninger knyttet til programvare for kontorstøtte og spesifikke fag applikasjoner.

1.1 Dagens plattform og bruk

Dagens løsning for brukerveiledninger heter Performit. I basen er det pr. dato 1101 ulike guider fordelt på 15 ulike konti, som administreres av egne systemadministratorer. Denne løsningen krever pålogging til egen system administrator konto. Brukerveiledningene/innhold skal videreføres i ny tilbudt løsning.

1.2 Omfang

Bergen Kommune har ca. 17000 fast ansatte. Antall PC-er i administrativt nett er ca. 12.000(6000 i adm. nett og 6000 i Byrådsavdeling for barnehage og skole).

Bergen kommune har i dag 1101 ulike guider fordelt på 15 ulike konto som administreres av egne systemadministratorer. Vi forventer en svak økning i avtaleperioden. Vi tar forbehold om omorganiseringer og administrative vedtak som kan påvirke denne trenden.

2 Generelle krav til løsningen

Infrastruktur:

Tilbudt løsning skal benyttes på etablert infrastruktur i Bergen Kommune uten behov for investering i ny infrastruktur. Beskrivelse av teknisk infrastruktur finnes i Bilag 1 vedlegg A.

Bergen kommune har vedtatt «User-rettighet» som standard på kommunens Windows 7 baserte PCer. Dette betyr at brukerne selv ikke kan installere programvare fra internett, CD el lignende medier. Denne begrensningen er innført for blant annet å sikre en standardisering av programmer, samt minske risiko for virus, spam, uønsket programvare mm på kommunens PCer.

Programmer kan pakkes og klargjøres av vår interne driftsleverandør, for distribusjon til gitte brukergrupper etter avtale.

**Konvertering:**

Dagens etablerte brukerveiledninger skal kunne benyttes på tilbudt løsning.

BERGEN KOMMUNE ønsker en lisensmodell som gir fri bruk for hele kommunen. Leverandøren må beskrive hvilke lisensieringsmekanismer som legges til grunn for tilbudte løsninger. Det må ikke foreligge begrensninger med hensyn til flytting av lisenser. Foretas det f.eks. en omorganisering må lisenser fritt kunne flyttes innenfor virksomheten. Hvilke programvarelisenser som kreves for tilgang til og bruk av tjenesten(e) må angis. Ønsket om lisensmodell omfatter også opsjon om e-lærings program.

2.1 Brukertilpasning/vennlighet

For å vurdere om løsningens brukertilpasning/vennlighet må tilbyderne gjennomføre en visning av tilbudt løsning. Se punkt 2.2 i kravspesifikasjonen. Denne presentasjonen vil bli vurdert på grunnlag av om løsningen er;

- Lett å lære
- Effektivt
- Lett å huske
- Relativt feilfritt og feiltolerant
- Behagelig å bruke

2.2 Krav til dokumentasjon

Brukerdokumentasjon skal være tilgjengelig for all funksjonalitet i løsningen. Det forutsettes at leverandør kan tilby brukerdokumentasjon for standard applikasjoner som Office som til enhver tid er oppdatert. Se punkt 2.3.1 i kravspesifikasjon

2.3 Eierskap

Innholdet og tilpasninger til Bergen Kommunes rutiner skal være Bergen Kommunes eiendom.



2.4 Visning av løsning

For å vurdere om løsningens brukertilpasning/vennlighet må tilbyderne gjennomføre en visning av tilbudt løsning må forhånds bestemte caser som er beskrevet i kap. 2.5 i kravspesifikasjonen. Alle tilbyderne må forholde seg til like rammebetingelser som er beskrevet i punktene 2.5.1 til 2.5.4 i kravspesifikasjonen.

3 Krav til Funksjonalitet

3.1 Generelle krav

Uthenting av statistikk skal kunne hentes på 2 ulike organisasjonsnivå. Se punkt 3.1.1 i kravspesifikasjon

3.2 Krav til utvikling av brukerveiledning

Bergen kommune legger vekt på løsningen skal være brukervennlig og har mulighet for bruk av teknologi for samhandling i kommunikasjon med leverandør og brukere.

3.3 Krav til publisering av brukerveiledninger

Bergen Kommune har applikasjoner i ulike nett og soner. Brukerveiledningene skal kunne tas i bruk på ulike nett og soner. Se nærmere beskrivelse i vedlegg 1.

3.4 Krav til bruk av presentasjon av brukerveiledninger

Brukerveiledningene skal være tilgjengelig via ikon. Også som interaktiv bruk av brukerveiledninger, dvs fra en applikasjon i bruk f.eks som Excel.

3.5 Krav til administrasjon av brukerveiledninger

Dagens løsning krever pålogging til «egen konto» for å produsere, oppdatere og publisere brukerveiledningene for eget fagsystem. Dette må videreføres.

3.6 Krav til konfigurasjon/tilpasning

Dagens etablerte brukerveiledninger må kunne konverteres inn i ny løsning, samt ha lik funksjonell bruksmåte.



4 Driftsmodell og teknisk løsning

4.1 Tekniske krav

Dagens løsning blir driftet og supporteres av Visma Ajourit AS. Viser til punkt 4.1 i kravspesifikasjonen for detaljert beskrivelse av tekniske driftskrav til løsningen.

4.2 Krav til sikkerhet og tilgjengelighet

Bergen Kommune har som offentlig enhet strenge krav til hvordan sikkerhet og tilgang blir ivaretatt i løsningen. Viser til krav til sikkerhet og tilgjengelighet redegjort for i kravspesifikasjonen punkt 4.2

5 Relaterte tjenester

Dette omhandler flere forhold:

- Installasjon av nødvendig programvare for å kunne benytte løsningen.
- Det forutsettes at det tilbys opplæring av støttepersonell og utveksling av kunnskap mellom slikt personell og tilbyder.
- Videre at det gjøres rede for tilpasningsmuligheter og konsulentbistand, og at tilbyder beskriver muligheter for support og vedlikehold.
- Bergen kommuner ber tilbyder om å redegjøre for mulige servicenivå.
- Det er ønskelig at leverandørens brukerstøtteperson kan fjernstyre og chatte med en bruker i Bergen Kommune.
- Når systemkoordinator for verktøyet gjør en henvendelse til leverandørens brukerstøtte, er det ønskelig med rask respons.

Forøvrig vises det til kravspesifikasjon punkt 5.

1.1 Kravspesifikasjon

I kravspesifikasjonen benyttes følgende forkortelser, navn og uttrykk.

BK	Bergen kommune
Løsningen	Verktøy/programvare for å utvikle, vedlikeholde og publisere brukerveiledninger.
Leverandør	Ansvarlig for leveranse og vedlikehold av systemet iht kontrakt
Oppdragsgiver	Kunde og mottaker av løsningen, Bergen kommune.



Systemkoordinator	Arbeidstaker i Bergen kommune med et overordnet ansvar for løsningen og med utvidede administrator fullmakter og tilgang til statistikker
Systemadministrator	Sentral driftsfunksjon
Systemeier i BK	Den enhet som eier systemet det skal lages brukerveiledninger for.
Utvikler	Person i BK som lager, redigerer og publiserer brukerveiledninger
Bruker	Person i BK som leser og tar i bruk brukerveiledninger.

1.2 Krav til besvarelse av kravspesifikasjonen

Kravspesifikasjonen er utformet med sikte på at kommunen så langt mulig skal anskaffe étt standard system, dvs. et system som allerede er i bruk hos kunder med tilsvarende behov som Bergen kommune.

Leverandøren er selv ansvarlig for å beskrive alle nødvendige løsningselementer for å få en komplett løsning, selv om ikke alle disse er kravsatt av BERGEN KOMMUNE.

Det enkelte krav er listet med nummer og type krav:

- A: Alle A krav skal oppfylles.
- B: Hvert B krav får ett vektall.
- C: Hvert C krav får ett vektall som er lavere enn for B-kravene.

Kolonnen J/N/T/B/? i kravtabellen skal fylles ut av leverandør med følgende koder:

Kode		Forklaring
J	Ja	Krav er oppfylt i den versjon som tilbys.
N	Nei	Krav er ikke oppfylt i den versjon som tilbys.
T	Tilpasses	Krav som kan oppfylles og tilpasningsarbeidet er inkludert i tilbudet.
B	Betinget	Krav som kan oppfylles, men dette betinger tilpasningsarbeid som <u>ikke</u> er inkludert i tilbudet.

Krav som av leverandøren er besvart med tilpasses (**T**) eller betinget (**B**), skal kommenteres i separat dokument som følger tilbudet.

I tillegg er det satt **X** i kolonnen ytterst til høyre under **UK** (utfyllende kommentar) for de krav hvor Bergen kommune ønsker at leverandør skal gi utfyllende kommentarer. I tillegg kan leverandør selv velge å avkrysse under **UK** ved behov for utfyllende kommentarer.

Oppbygging av dokumentet:



- Kap. 1 Innledning
- Kap. 2 Generelle krav til løsningen
- Kap. 3 Krav til Brukervennlighet
- Kap. 4 Driftsmodell og teknisk løsning
- Kap. 5 Funksjonalitet

2.0 Generelle krav til løsningen				
2.1 Generelle krav				
Underpkt.	A/B/C	Beskrivelse	J/N/ T/B/?	UK
2.1.1	A	Løsningen skal være en standardløsning, dvs. at implementert versjon med eventuelle opsjoner skal være designet slik at nye versjoner kan installeres og tas i bruk uten krav til systemendringer eller konfigureringsendringer (både klient og tjener). Leverandøren bes å beskrive tilbudte, og komplette løsning, med hensyn til hvilke komponenter/moduler/tjenester den består av.		X
2.1.2	A	Løsningen skal være basert på anerkjent teknologi og internasjonale standarder.		
2.1.3	A	Leverandør må gi en kort historisk beskrivelse av utviklingen av løsningen.		X
2.1.4	A	Leverandør må redegjøre for hvilke planer leverandøren har for framtidige, planlagte versjoner. Dersom eventuelle utviklingsplaner innebærer endringer i grunnleggende oppbygging, funksjonalitet, arkitektur el. må det framgå hvilke konsekvenser disse endringene vil medføre en leveranse til Bergen Kommune.		X
2.1.5	A	Løsningen skal benytte norsk språk i alle deler av systemet med brukergrensesnitt. Også fremtidige versjoner må være på norsk språk.		
2.1.6	C	Det er ønskelig at løsningen kan tilrettelegges for flere språk.		



2.2 Brukertilpasning/vennlighet				
Underpunkt	A/B/C	Beskrivelse	J/N/ T/B/?	UK
2.2.1	A	Oppdragsgiver legger vekt på at løsningen skal være brukervennlig. Følgende prinsipper legges til grunn og løsningen må kunne sies å støtte dette: Lett å lære , så brukere raskt kan ta i bruk løsningen. Effektivt , lar ekspertbrukeren oppnå en høy grad av produktivitet. Lett å huske , så brukere med lav brukshyppighet kan returnere etter en periode med inaktivitet uten å måtte lære alt på nytt. Relativt feilfritt og feiltolerant , slik at brukere ikke gjør mange feil, og at disse feilene ikke er alvorlige (og at man lett kan ta seg inn igjen) Behagelig å bruke , tilfredsstillende brukerne subjektivt, slik at de liker å bruke løsningen.		
2.2.2	A	Brukerne skal oppleve et enhetlig grensesnitt mot samtlige moduler og funksjoner slik at operasjonene utføres på lik måte uavhengig av modul/funksjon.		
2.2.3	A	Samtlige brukere skal, uavhengig av organisatorisk plassering og tilgangsnivå, ha en tilfredsstillende responstid til aktuelle moduler og funksjoner.		
2.3 Krav til dokumentasjon				
Underpunkt	A/B/C	Beskrivelse	J/N/ T/B/?	UK
2.3.1	A	Det er nødvendig at brukerdokumentasjon er tilgjengelig for all funksjonalitet i løsningen, i form av elektroniske hjelpefiler, fortrinnsvis med kontekstsensitivitet, slik at relevant hjelp er tilgjengelig i forhold til den delen av løsningen brukeren er inne i.		
2.3.2	A	Brukerdokumentasjon må være på norsk		
2.3.3	A	Brukergrensesnitt til hjelpefunksjoner skal ha en standardisert, konsistent fremtoning		
2.3.4	A	Beskriv løsning.		X
2.3.5	A	Informasjonen skal kunne skrives ut.		
2.3.6	A	Kursmateriell, system- og brukerdokumentasjon skal fritt kunne kopieres		



		av Oppdragsgiver.		
2.4 Eierskap				
Underpunkt	A/B/C	Beskrivelse	J/N/ T/B/?	UK
2.4.1	A	Brukerveiledningene som Bergen kommune selv utvikler, også de som er tilpasset Bergen kommune med utgangspunkt i eventuelle maler fra leverandør, skal være Bergen kommunes eiendom.		
2.5 Visning av løsning				
Underpunkt	A/B/C	Beskrivelse	J/N/ T/B/?	UK
2.5.1	A	Presentasjonen vises via Bergen Kommunes sitt gjestenett		
2.5.2	A	Bruk prosjektor		
2.5.3	A	Visningen foregår på møterom hos Bergen Kommune		
2.5.4	A	Bruk opptil 45 minutter på visning		
2.5.5	A	Gi en kort presentasjon i hvordan verktøyet for å lage brukerveiledninger er bygget opp		
2.5.6	A	Lag ett eksempel på en brukerveiledning i Word		
2.5.7	A	Vis hvordan brukerveiledningen publiseres og presenteres på skjermen sammen med Word		
2.5.8	A	Vis hvordan løsningen gir leseren av brukerveiledningen mulighet for å gi elektronisk tilbakemelding		
2.5.9	A	Vis hvordan elektronisk tilbakemelding fanges opp		
2.5.10	A	Vis hvordan verktøyet legger til rette for å lage ulike innholdsfortegnelser over brukerveiledningene(manuelt og/eller automatisk funksjon)		
2.5.11	A	Gjør rede for hvordan brukerveiledninger kan publiseres/aktiviseres for brukere på sikker sone. (Helsenett uten tilgang til internett og e-post)		X



3.0 Krav til funksjonalitet

3.1 Generelle krav til funksjonalitet

Underpunkt	A/B/C	Beskrivelse	J/N/ T/B/?	UK
3.1.1	A	Det må være mulig å ta ut statistikk (logg) fra løsningen på 2 nivå: 1. Hele Bergen kommune 2. Hver enkelt avdeling/konto Statistikken må inneholde opplysninger om hvor mange som har benyttet en brukerveiledning og hvor ofte.		X
		Leverandøren bes å redegjøre for statistikkfunksjoner i systemet.		X

3.2 Krav til utvikling av brukerveiledning

Underpunkt	A/B/C	Beskrivelse	J/N/ T/B/?	UK
3.2.1	A	En brukerveiledning må være enkel å lage og redigere/oppdatere. Brukerveiledninger må kunne lages av personer med alminnelig gode datakunnskaper og ikke kreve it-faglig kompetanse.		
3.2.2	A	Løsningen må være komplett, slik at det ikke er nødvendig å installere andre verktøy for å lage brukerveiledning, f.eks. for å ta skjermdumper og opptak av brukerseksjoner.		
3.2.3	B	Det må være mulig å lage koblinger mellom brukerveiledninger via dynamiske hyperlinker.		
3.2.4	B	Det må være mulig å lage koblinger via dynamiske hyperlinker til inter-/intranett, e-postadresse eller dokumenter.		
3.2.5	A	Tekstbehandling i løsningen må inneholde funksjonalitet som vi kjenner fra standard tekstbehandlingsprogram. Bergen kommune bruker MS Office 2010		
3.2.6	C	Det må være mulig å kopiere elementer (tekst og bilder) fra en brukerveiledning til en annen. Beskriv løsning.		
3.2.7	C	Det må være mulig å få brukerveiledninger skrevet ut på et utskrifts vennlig format. Den må inneholde både tekst og bilder. Det er utvikler		



		som avgjør hvorvidt "utskrift-ikon" skal vises.		
3.2.8	A	Løsningen må tilrettelegges slik at utvikler kan bestemme hvor mye som skal vises for bruker av veiledningen, f.eks. vise ett trinn av gangen. Lay-out må være ryddig og oversiktlig – lite tekst og grafikk, intuitive valg (f eks at klikk på "neste" er det logiske valget).		
3.2.9	A	Brukerveiledningen må kunne lagres som et eget, selvstendig dokument og leverandøren bes å redegjøre for hvilke format som støttes.		X
3.2.10	B	Det må være mulig å velge hvordan brukerveiledningen skal presenteres for en bruker. En systemeier må kunne velge at: den skal tvinge seg fram/poppe opp når en logger på systemet, eller velges ved å klikke på et ikon.		
3.2.11	B	Versjonskontroll: Det må være mulig å angi gyldighetsdato for en brukerveiledning. Når dato utløper skal utvikler varsles. Leverandøren bes å redegjøre for hvordan versjons- og gyldighetskontroll støttes.		X
3.2.12	B	Det må være mulig å synliggjøre for bruker, dato for endring/oppdatering av brukerveiledningen.		
3.2.13	C	Leverandøren bes å redegjøre for hvordan problemstilling knyttet til samtidig bruk er løst ift utvikling av brukerveiledningene.		X
3.2.14	C	Det må være mulighet for å legge ut lenke til e-læring/video		
3.3 Krav til publisering av brukerveiledninger				
Underpunkt	A/B/C	Beskrivelse	J/N/ T/B/?	UK
3.3.1	B	BERGEN KOMMUNE har applikasjoner i ulike nett. I hovedsak skilles det mellom intern og sikker sone. I intern sone har brukere tilgang til e-post, inter- og intranett. I sikker sone har brukere ikke tilgang til e-post eller internett. Intranett er tilgjengelig på sikker sone. Brukerveiledninger skal kunne tas i bruk på begge soner og i alle applikasjoner. Beskriv løsning.		X
3.3.2	A	Løsningen skal driftes og supporteres av ekstern leverandør (ASP). Leverandøren bes å redegjøre for hvordan løsningen støtter og kan realisere publisering på flere soner under denne forutsetning.		X
3.3.2	C	Det må være mulig å distribuere brukerveiledninger i form av en link på e-post, uten at det må legges ved som eget vedlegg.		



3.3.3	A	Løsningen må foreta sjekk på at eventuelle lenker til andre brukerveiledninger i løsningen fungerer.		
3.3.4	A	Løsningen må gi tilbakemelding dersom feil oppstår under publisering. Det må framgå hva som er feil, slik at det er klart hvordan tjenesten skal opprettes og problemet løses.		
3.3.5	A	Publisering må kunne skje ved få operasjoner.		
3.3.6	A	Publiserte brukerveiledninger skal være tilgjengelig umiddelbart etter publisering.		
3.4 Krav til bruk og presentasjon av brukerveiledning				
Underpunkt	A/B/C	Beskrivelse	J/N/ T/B/?	UK
3.4.1	B	En bruker skal ikke måtte installere programvare, eller filer på pc-en for å ta i bruk en brukerveiledning. Beskriv løsning.		X
3.4.2	A	Det må være mulig å tilrettelegge for at brukerveiledningen er tilgjengelig via et ikon sammen med knapperadene/menyen i den applikasjonen veiledningen skal brukes.		
3.4.3	B	Det må være mulig å angi hvor en brukerveiledning skal plasseres for brukerne når den er åpnet, f.eks. over, under, på siden ift den aktuelle applikasjonen.		
3.4.4	B	"resize" funksjon Når brukerveiledningen åpnes, skal applikasjonen den åpnes fra automatisk tilpasses brukerveiledningen, slik at både applikasjon og brukerveiledning er synlig og tilgjengelig samtidig. Beskriv løsning.		X
3.4.5	B	Dersom bruker velger å lukke brukerveiledningen, bør det komme opp en varselboks som spør "er du sikker på du vil avslutte?"		
3.4.6	C	Leverandøren bes å redegjøre for søkefunksjonalitet i tilbudte løsning.		X
3.4.7	C	Leverandøren bes å redegjøre for hvorvidt løsningen støtter bruk av lyd og film i brukerveiledninger, og hvilke formater som støttes.		X
3.4.8	B	Leverandøren bes å redegjøre for hvorvidt løsningen støtter behov hos blinde og svaksynte		X
3.4.9	C	Bergen kommune ønsker mulighet for integrert e-læringsløsning via brukerveiledningene. Beskriv løsningen.		X
3.5 Krav til administrasjon av brukerveiledninger				
Underpunkt	A/B/C	Beskrivelse	J/N/ T/B/?	UK



3.5.1	B	Det må være flere roller i løsningen og tilganger styrt ift dette. Bergen kommune ønsker minimum følgende nivå: <ul style="list-style-type: none">- Koordinator – tilgang til alle brukerveiledninger og all statistikk. Brukeradministrasjon.- Systemadministrator – tilgang til alle brukerveiledninger og statistikk i sitt system. Brukeradministrasjon for sitt system.- Utvikler – skal ha tilgang til og kunne utvikle brukerveiledninger for sitt/sine system- Bruker – skal kunne bruke/lese brukerveiledningene Beskriv løsning.		
3.5.2	A	Det må tilrettelegges for en egen mal(er) for brukerveiledninger i BERGEN KOMMUNE. Bergen Kommune skal kunne bestemme hvordan brukerveiledninger skal se ut.		
3.5.3	B	Løsningen må støtte mulighet for å dele brukerveiledninger. Utviklere må kunne gjøre seg nytte av hverandre sine brukerveiledninger.		
3.5.4	B	Løsningen bør støtte mulighet for å bruke påloggingsinfo fra Bergen kommunes egne systemer for å redusere omfang av brukernavn og passord. Leverandøren bes å beskrive hvordan dette støttes i løsningen.		X
3.6 Krav til konfigurering /tilpasninger				
Underpunkt	A/B/C	Beskrivelse	J/N/ T/B/?	UK
3.6.1	A	Det må være mulig å tilpasse løsningen til Bergen kommune slik at "oppstartsside" er gjenkjennbar for kommunens ansatte, med hensyn til bunntekst, logo og lignende. Leverandøren bes å redegjøre for hvilke tilpasninger som inngår i tilbudte løsning.		X
3.6.2	A	Det må være mulig for Bergen kommune, uten kostnad, å tilpasse designet til eget design for den aktuelle applikasjonen/løsningen brukerveiledningen skal integreres i.		



4.0 Driftsmodell og teknisk løsning

4.1 Generelle teknisk krav

Underpunkt	A/B/C	Beskrivelse	J/N/ T/B/?	UK
4.1.1	A	Løsningen skal driftes og supporteres av ekstern leverandør (ASP). Tjenesten skal prises i prisskjema, bilag 4 - vedlegg A.		
4.1.2	A	Dersom løsningen er avhengig av programvare levert og installert av Bergen kommune eller tredjepart, er det leverandørens oppgave å gjøre Oppdragsgiver oppmerksom på forholdet.		
4.1.3	A	Krav til forhåndsinstallasjon: Hvis det er krav til forhåndsinstallasjon på PC for at den skal kunne benyttes til utvikling skal dette angis. Beskriv løsning.		
4.1.4	A	Leverandør må beskrive hvilke krav som stilles til utstyr hos Bergen kommune for å ta løsningen i bruk		X
4.1.5	B	Det bør ikke være nødvendig med installasjon av klientprogramvare for å lese en brukerveiledning. Beskriv teknisk løsning.		X
4.1.6	A	Løsningen skal fungere på følgende operativsystem: Windows XP og Windows 7		
4.1.7	A	Brukerveiledningene må kunne leses i nettlesere med følgende minimumskrav: Windows Internet Explorer 6.0 Leverandøren bes å redegjøre for hvorvidt løsningen støtter nettlesere som Opera, Mozilla Firefox.		X
4.1.8	A	Brukerveiledningene må kunne ”integreres» i alle systemer/applikasjoner/verktøy. (både Windows-baserte og Web-baserte system). Leverandøren bes å beskrive hvordan brukerveiledningene kan integreres i kommunens systemer.		X
4.2 Krav til sikkerhet og tilgjengelighet				
Underpunkt	A/B/C	Beskrivelse	J/N/ T/B/?	UK



4.2.1	A	Leverandøren bes å redegjøre for hvordan sikkerhet er ivaretatt i løsningen.		X
4.2.2	A	Leverandøren skal sikre at Bergen kommune tjenester og løsninger ikke blir infisert av virus eller annen ondsinnet kode. Dersom Leverandøren forårsaker at Bergen kommune tjenester eller løsninger blir infisert av virus, av annen ondsinnet kode eller at det på annen måte blitt gitt tilgang til systemet for ikke-autoriserte personer, skal Leverandøren uten økonomisk godtgjøring fra Oppdragsgiver bistå med nødvendig opprydding og avdekking av årsak		
4.2.3	A	Løsningen skal sikres mot uautorisert tilgang og bruk. Beskriv tiltakene som er implementert i løsningen		X
4.2.4	A	Systemvedlikehold må kunne ivaretas fra <u>en</u> sentral driftsfunksjon (systemadministrator), men med mulighet for desentralisering av deler av vedlikeholdet.		
4.2.5	A	Oppgraderinger av løsningen må kunne gjøres fra en sentral funksjon.		
4.2.6	A	Løsningen skal ha et feilmeldingssystem som er logisk for bruker. Det må videre være enkelt for leverandøren å gjenskape aktuell feil i systemet, samt ha diagnoser for de forskjellige feilmeldingene. Unngå generelle feilmeldinger som Feil, kontakt systemansvarlig, det bør benyttes for eksempel feilmeldingskoder samt en tilhørende tekst.		
4.2.7	C	Leverandøren må redegjøre for hvordan data lagres, i hvilket format og hvordan integritet ivaretas.		X
4.2.8	A	Leverandøren må ha recovery rutiner, slik at løsningen kan "rulle" tilbake til et veldefinert punkt i tilfelle systembrudd.		

5.0 Relaterte tjenester

5.1 Installasjon og konvertering

Underpunkt	A/B/C	Beskrivelse	J/N/ T/B/?	UK
5.1.1	A	Installasjon må være enkel med hensyn til tilgang til nødvendig		X



		programvare og kunne gjennomføres av den som skal ta løsningen i bruk uten krav til teknisk kompetanse. Installasjonsveiledningen må være på norsk og lett å forstå. Beskriv løsning.		
5.1.2	A	Bergen kommune har i dag en løsning for å utvikle brukerveiledninger. Dette gjøres ved hjelp av programvare levert av Visma Ajourit, kalt Performit. Dagens brukerveiledninger er laget for Windows7, MS Office 2010, 6 fagsystemer og er planlagt for 3 nye fagsystemer. Totalt har kommunen 1101 antall brukerveiledninger implementert. Leverandøren skal konvertere eksisterende brukerveiledninger til eventuell ny løsning. Resultatet av konverteringen skal fremstå på samme måte for bruker som i dagens løsning. Leverandøren må oppgi priser og betingelser knyttet til slik konvertering. Leverandør bes også å redegjøre for metode.		X
5.2 Opplæring og kunnskapsutveksling				
Underpunkt	A/B/C	Beskrivelse	J/N/ T/B/?	UK
5.2.1	C	Bergen kommune må ha mulighet til å få kurs og opplæring i bruk av løsningen. Kurs- og opplæring skal beskrives og prises, bilag 4 - vedlegg A. Det må kunne tilrettelegges for opplæring i nytt verktøy i Bergen kommune sine egne kurslokaler		X
5.2.2	C	Leverandør bør kunne tilby deltagelse i brukerforum og /eller fagutvalg.		
5.3 Tilpasninger og konsulentbistand				
Underpunkt	A/B/C	Beskrivelse	J/N/ T/B/?	UK
5.3.1	A	Det skal lages en tidsplan for krav satt i konkurransegrunnlaget som ikke dekkes av standardløsningen, men som kan oppfylles ved hjelp av tilleggsarbeid. Ved overlevering/implementering av løsningen ønsker ikke Bergen kommune noe utestående tilpasningsarbeid, dersom ikke		



		annet avtales mellom partene.		
5.3.2	A	Det kan oppstå behov for konsulentbistand for tilpasninger, endringer el. Leverandør skal redegjøre for hvilken type bistand som kan tilbys og hvordan den vil gjøres tilgjengelig. Tjenestene skal prises i prisskjema, bilag 4 - vedlegg A.		X
5.3.3	A	Bergen kommune ønsker tilgang til relevante standardveiledninger. Tjenesten/produktene skal prises i prisskjema, bilag 4 - vedlegg A.		X
5.4 Support og vedlikehold				
Underpunkt	A/B/C	Beskrivelse	J/N/ T/B/?	UK
5.4.1	A	Brukerstøtte og teknisk support Leverandør skal ha et veldefinert apparat og opplegg for telefonisk brukerstøtte og teknisk support, der leverandør skal kunne dokumentere tilstrekkelig kapasitet og kompetanse for nødvendig bistand til Oppdragsgiver. Leverandør skal redegjøre for organisering av kundesupport (teknisk support og brukerstøtte), herunder dokumentere den kapasitet og kompetanse som anses nødvendig.		
5.4.2	B	Det er ønskelig at leverandørens brukerstøtteperson kan fjernstyre og chatte med en bruker i BERGEN KOMMUNE for eksempel ved hjelp av Bergen kommune sin standardløsning for fjernstyring. For eksempel Lync		
5.4.3	A	Brukerstøtte som tilbys skal beskrives og prises i bilag 4 - vedlegg A prisskjema		X
5.4.4	A	Vedlikehold Hva som omfattes av en support/vedlikeholdsavtale må beskrives. Oppdragsgiver ønsker at vedlikeholdsavtalen baseres på Statens standard.		X
5.4.5	A	Vedlikeholdsavtalen skal gi kontinuerlig tilgang til nye versjoner		
5.4.6	A	Ved oppgraderinger/versjonsendring eller lignende, skal leverandøren levere ny oppdatert dokumentasjon samtidig.		
5.4.7	A	Garanti Leverandøren må beskrive hvilke rettigheter som overføres oppdragsgiver dersom leverandøren går konkurs.		X



5.5 Krav til servicenivå (SLA)				
Underpunkt	A/B/C	Beskrivelse	J/N/ T/B/?	UK
5.5.1	A	Leverandøren må redegjøre for tilbudt servicenivå med hensyn til tilgjengelighet (dvs opplevelsen av at ” løsningen virker” og kan brukes på normal måte). Tilgjengelighet måles formelt som ”oppetid”. BERGEN KOMMUNES dekningsperiode er relatert til følgende; mandag – fredag kl. 07.00 – 16.00. Utvidet deknings tid må kunne tilbys og kostnader må framgå, bilag 4 - vedlegg A.		X
5.5.2	B	Det er ønskelig med en respons på 4 timer når systemkoordinator i Bergen Kommune gjør en henvendelse til leverandørs brukerstøtte		

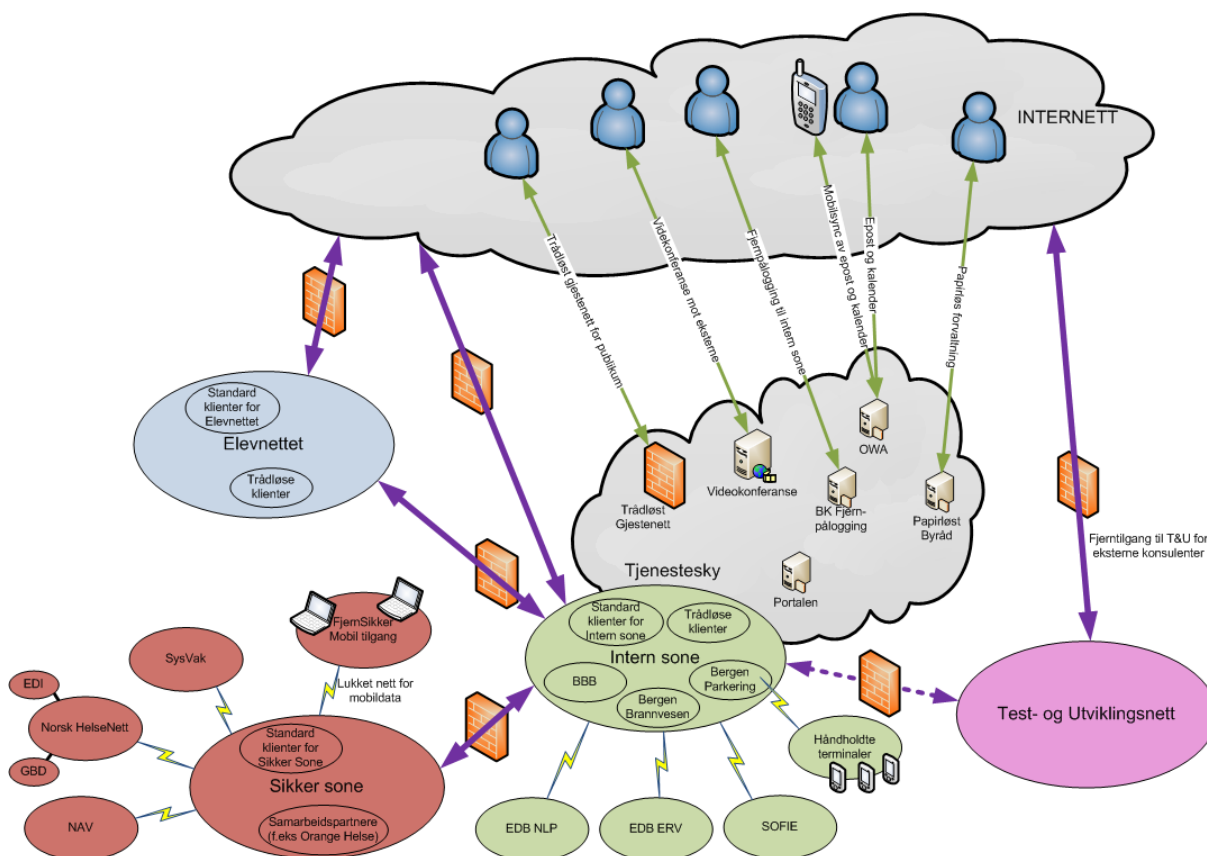
Teknisk infrastruktur Bergen Kommune

1 Driftstjenester

Tegningen under gir et overordnet bilde av IKT produksjonsplattformen som finnes hos Bergen Kommune og danner grunnlag for de tjenester som produseres. Den fremstiller en overordnet, forenklet soneinndeling av informasjonssystemene i Bergen kommune, med fokus på de tre største klientområdene. Den indikerer også ulike klient-"eiere" i sonene, eksempelvis Bergen Brannvesen i Intern Sone. Tegningen viser også de viktigste knytningene mellom eksterne enheter og Bergen kommunes systemer, både på fagsystemnivå som eksempelvis ERV og SOFIE, og tjenester over offentlig nett, som Portalen og mobil epost synkronisering.

På tegningen er det også vist den etablerte sonen for test og utvikling (T/U nett) hvor eksterne bedrifter og konsulenter kan få tilgang til systemer i utviklings- og testfase før systemene implementeres i produksjonsnettene.

Den samlede arkitekturen er etablert på en standardisert måte og gir et godt grunnlag for innføring av nye tjenester som skal samhandle med eksisterende tjenester.





2 Felles infrastruktur

2.1 Basis Infrastruktur

Bergen Kommunes IKT drifts leverandør har infrastrukturløsninger for å levere fellestjenester som sentral printtjeneste, terminalserverfarmer (WTS), katalogtjenester (AD og OpenLDAP), fil og print, DNS, DHCP, programvaredistribusjon og lignende basistjenester som er nødvendig for at Kundens systemer kan fungere. Slike løsninger skaleres etter behov og inngår som en del av hovedtjenestene som er definert.

Bergen Kommunes IKT drifts leverandør har et stort driftsapparat knyttet til datalinjer (som også benyttes til telefoni) både med tanke på egenproduksjon og som integrator for å binde sammen de ulike verdikjedene fra alle de ulike 3.parts- og underleverandørene.

Bergen Kommunes IKT drifts leverandør har blant annet etablert en lokasjonsbase som en del av en CMDB satsing. Her er det etablert funksjonalitet som knytter sammen teknisk informasjon fra 3.partsleverandør med IP-serier og teknisk informasjon lokalt fra hver lokasjon. Basen benyttes blant annet til konfigurasjon og installasjon av LAN (switcher), telling av arbeidsstasjoner og all type fjerndrift av brukere på lokasjonen - blant annet som et meget viktig støtteverktøy for Helpdesk og Nettverk. Gjennom Bergen Kommunes IKT drifts leverandørdrift av telekommunikasjon samt i dialog med 3.partsleverandører er talekvaliteten forbedret på IP-telefoni gjennom en rekke tiltak på design i telenettet, herunder også bruk av egne VLAN, shaping og QoS for tale.

2.2 WAN

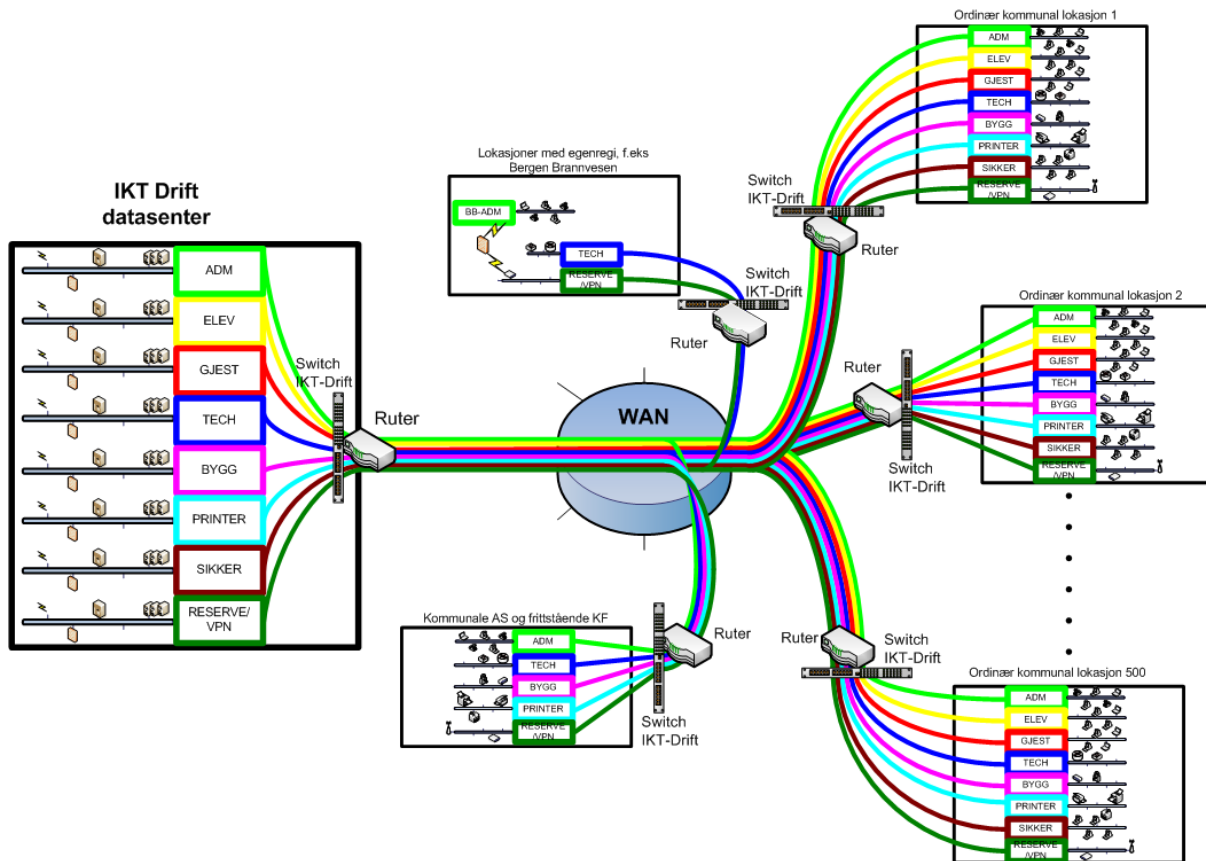
2.2.1 Generell nettverksdrift

Bergen Kommunes IKT drifts leverandør har ansvar for å utføre drift og vedlikehold av det sentrale kjernenettet.

Figuren under viser den teknisk implementerte soneinndelingen av Bergen kommunes datanett. Sonene er isolert nettverksmessig fra hverandre, fra tjenestelaget i datasenteret og helt ut til hver enkelt klient på lokasjonene. Her vises de 8 sonene som benyttes til tjenesteproduksjon med varierende volum for Bergen kommune. Transportnettet merket WAN driftes av eksternt leverandør.

Nettverksdrift innebærer kapasitetsplanlegging, drift og vedlikehold av brannmurer, sentralt nettverksutstyr og oppfølging av 3. parts- og underleverandører i forholdt til Transportnettet. Forhold mellom kjernenett, transportnett og lokalnett fremkommer i figuren under. Mange helt ulike tjenester transporteres som IP gjennom dette datanettverket, herunder eksempelvis SD-anlegg, telefoni/tale, video, alarmer og datatrafikk. Gjennom soneinndeling og klassifisering av tjenester (QoS), sikres en tilfredsstillende kvalitet.

Ett av flere særtrekk med Bergen kommunes gjeldende infrastruktur, er at kommunal virksomhet er spredt over et stort antall lokasjoner med varierende kapasitet på linjenettet og varierende kvalitet på det lokale spredenettet. Dette fører til at moderne tjenester levert fra egen driftsenhet eller fra eksterne leverandører i "skyen", kan få en begrensning knyttet til kvalitet og responstider.



2.2.2 Internett-tilgang

Bergen Kommunes IKT drifts leverandør leverer internett-tilgang for Kunden. Denne består både av løsninger eid og levert av Bergen Kommunes IKT drifts leverandør (eksempelvis Proxy og URL-filter), samt internettaksess levert av 3.partleverandør - se punkt under.

2.2.3 Internettaksess og datalinjer

Bergen Kommunes IKT drifts leverandør har et operativt ansvar for datalinjer og internettaksess og går svært langt inn i verdikjedene til 3.partleverandør. Internettaksess forvaltes av Bergen Kommunes IKT drifts leverandør. Det leveres delkomponenter som gjør at det er mulig å håndtere store informasjonsmengder.

2.2.4 Ulike soner

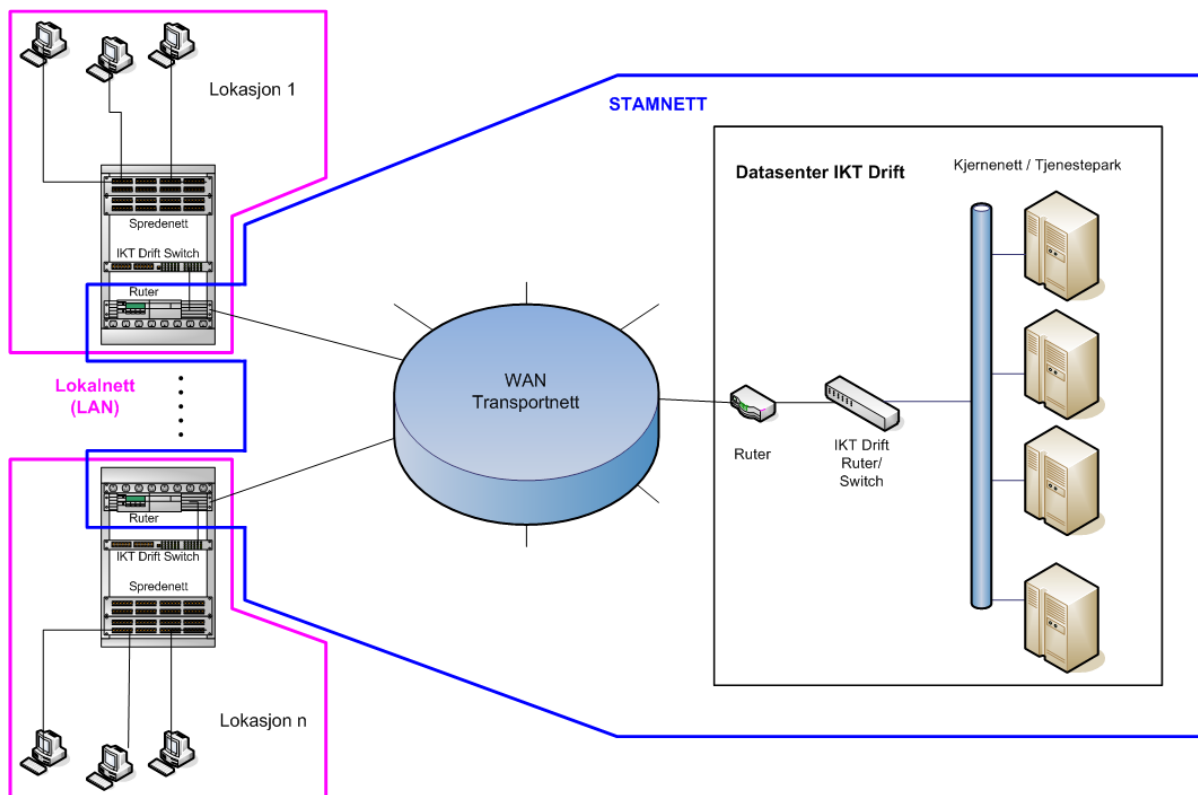
Nettverksinfrastrukturen som driftes i dag består av ulike soner. Kort fortalt er det etablert et fysisk skille mellom ulike soner ved hjelp av blant annet brannmurer og terminalservere (WTS). I dag går fysisk adskillelse forenklet sett helt ut til og med lokal switch (portdefinisjon). Se punkt om Sentral nettverksdrift.

2.2.5 VPN

Bergen Kommunes IKT drifts leverandør har flere løsninger i dag som gjør bruk av VPN-tunneler eller tilsvarende løsninger, og har erfaring med VPN lokalt på IPSEC og for tilgang eksternt med eksempelvis Juniper SA, Citrix Access Gateway o.l. Det er også punkt-til-punkt VPN-tunneler i drift mot flere eksterne samarbeidspartnere, eksempelvis EDB. VPN-løsninger må avtales særskilt for hvert system.

2.3 Lokal nettverksdrift

Figuren viser en skisse over stamnett/ kjernenett i forhold til lokalt nettverk. Lokalt nettverk er nettverk inne i brukerens lokaler. Stamnettet knytter de ulike lokasjonene til Kjernenettet via transportnett, som leveres av en 3. partsleverandør.



Bergen Kommunes IKT drifts leverandør er ansvarlig for drift av nettverksutstyr og gir support på det utstyret som er godkjent tilkoblet vårt kjernenett eller annet utstyr levert av Bergen Kommunes IKT drifts leverandør.

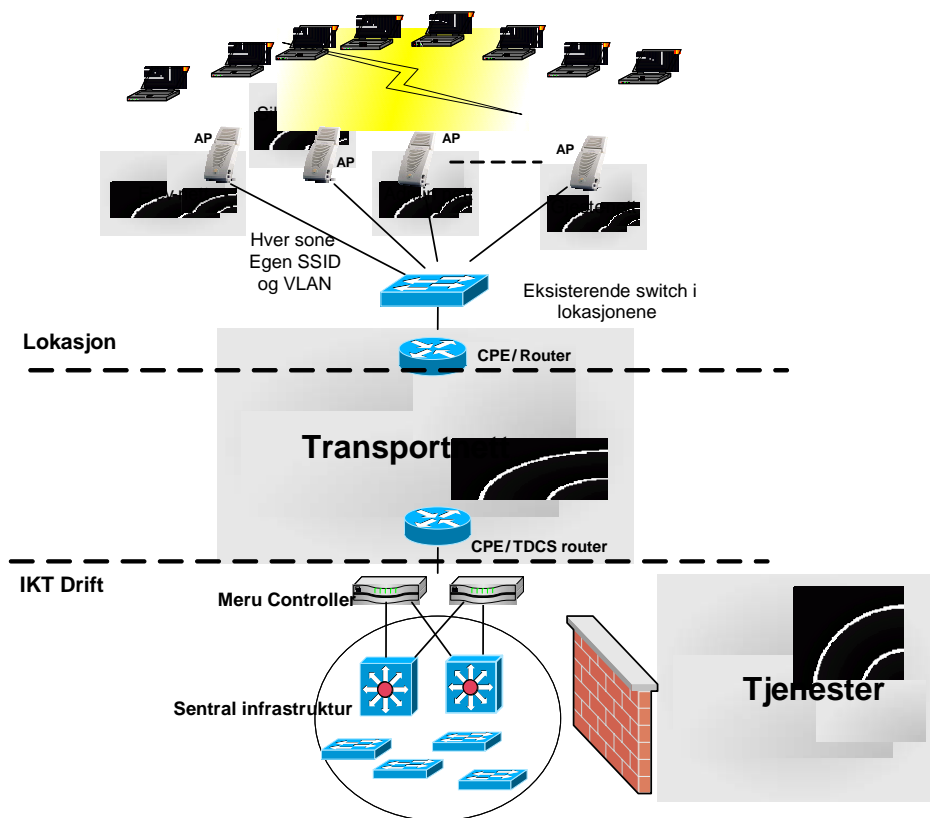
Forhold mellom kjernenett og lokalnett fremkommer i figuren over.

2.4 Trådløse nettverk

Bergen Kommunes IKT drifts leverandør har et av Norges største trådløse nett og som stadig bygges ut. Denne tjenesten påbygges med et meget fleksibelt gjestenett, som blant annet har en selvbetjenings-løsning for brukertilgang via tekstmelding (SMS).

Sentrale kontrollere står i Bergen Kommunes IKT drifts leverandør sin datahall. All trafikk går over bedriftsinternt nettverk - både LAN og WAN. Det trådløse nettverket til Bergen Kommune er delt inn i følgende soner/nett/tjenester:

- *Internt nett* for ansatte hos Bergen Kommune
- *Trådløst gjestenett* for publikum, konsulenter eller andre med behov for å koble seg til Internett. Premisset er at gjester skal autentiseres.



Trådløse nett er ment som et supplement til det ordinære kablingsnett i bygget og kan benyttes av bærbare PC-er i de arealer som dekkes inn av sendere.

Gjestenettet er etablert med samme filterløsninger som finnes hos Bergen Kommunes IKT drifts leverandør i dag. Det filtreres på uønskede og ulovlige nettsider, samt virus og ødeleggende kode.

Bergen Kommune velger selv hvor stor dekning en ønsker og hvilken kvalitet/hastighet en vil ha. Tjenesten støtter raskeste standard på markedet.



Leverandørens løsningsbeskrivelse

[Bilag 2 skal inneholde Leverandørens tilbud. Først og fremst innebærer dette Leverandørens svar på bilag 1. Hvordan løsningsbeskrivelsen/tilbudet ser ut avhenger av den enkelte konkurransen. Evt. prosjekt- og fremdriftsplan, plan for testing og godkjenning og endringer i den generelle avtaleteksten skal beskrives i egne bilag, jf. kontraktens pkt. 2.1.]



Administrative bestemmelser

1 Leveringstid

Implementering av verktøy for utvikling og forvaltning av brukerveiledninger må være operativt for Bergen Kommune 1. juni 2013.

Konvertering av eksisterende brukerveiledninger må være ferdigstilt til samme dato som implementering av verktøy.

2 Fakturering

2.1 Faktureringsrutiner

Faktura til Oppdragsgiver:

Oppdragsgiver er i gang med innføring av elektronisk fakturatjeneste, jfr. NS4145:2008 fra sine leverandører. For Leverandører vil dette innebære ansvar for å benytte til enhver tid gjeldende offentlige standard meldingsformat for faktura til offentlige virksomheter.

Løsningen må være leverandøruavhengig. Partene dekker hver for seg egne kostnader ved bruk av elektroniske fakturatjenester. Det kan bli avtalt en egen framdriftsplan for innføring av eFaktura.

Inntil annet er avtalt skal alle fakturaer sendes på papir til felles fakturaadresse*:

Bergen kommune,
LRS,
Serviceboks 7880,
5020 Bergen.

**Enkelte organisasjonsheter i Bergen kommune kan ha egne fakturaadresser i stedet for felles fakturaadresse. Opplysninger om dette vil bli gitt ved kontraktinngåelse.*

Krav som må oppfylles ved utstedelse av papirfaktura:

- Sort skrift på hvit bakgrunn
- Fast oppsett på fakturaen
- Faktura skal merkes med bestillers navn og ressursnr. (5 siffer) til Oppdragsgiver.

Leverandøren skal ikke innføre nye eller endrede faktureringsmåter eller faktureringsformater som medfører ekstra kostnader for BK etter at kontrakten er trådt i kraft. Endringer knyttet til faktureringsmåter eller faktureringsformater, både i papirformat og elektronisk, skal godkjennes skriftlig av BK før de treer i kraft.

Dersom Leverandøren benytter meldingssentral for formidling av elektroniske fakturaer, må Leverandøren dekke de kostnader som BK blir belastet med som følge av en eventuell avtaleinngåelse med meldingssentralen. Dette gjelder etableringskostnader, månedlige driftskostnader og transaksjonskostnader pr. faktura (listen er ikke uttømmende).



3 Godkjente underleverandører

Følgende underleverandører er godkjent av Oppdragsgiveren:

[Fylles ut ved avtaleinngåelse]

4 Frist og rutiner for møter

Oppdragsgiver skal ha faste møter for rapportering og oppfølging av avtalen. Alle endringsønsker til avtalen skal håndteres her.

Oppdragsgiver kan etter avtale innkalle relevante parter til sine møter.

Møtene skal minimum ha følgende agenda:

- Rapportering og statistikk
- Servicegrad
- Behandling av endringsønsker
- Partenes planer og oppfølging

Leverandør kaller inn og fører referat fra hvert møte. Referatene skal godkjennes av oppdragsgiver.

Kontaktperson:

Bergen Kommune skal ha rett til å endre kontaktperson ved behov

5 Krav til statistikkmateriale

5.1 Statistikkformat

[Leverandøren skal levere statistikker uoppfordret innen 1 måned etter utløpet av hver periode (halvår). Statistikken skal leveres på elektronisk format, på et format som er både lesbart og redigerbart i BK. Følgende statistikker skal leveres:

Følgende statistikker skal leveres:

- Hvor mange har benyttet brukerveiledning totalt i Bergen Kommune
- Hvilken avdeling/konto har benyttet brukerveiledning i Bergen Kommune
- Hvor mange i den enkelte avdeling/konto har benyttet brukerveiledning i Bergen Kommune
- Statistikk etter forespørsel

5.2 Servicegrad

Det forutsettes at servicegraden er på minimum 97,5 %. Om servicegraden gjentatte ganger ikke tilfredsstiller minimumskravet kan oppdragsgiver kreve økonomisk kompensasjon.

Leverandør må fremvise nødvendig dokumentasjon for beregning av servicegrad etter oppdragsgivers anmodning.

Ved leveringsvansker skal oppdragsgiver tilby alternativt produkt, med minimum de samme egenskaper og kvalitet som avtalefestet produkt, uten ekstra kostnad.

Samlet pris- og betalingsbestemmelser

1 Pris

Alle priser fremgår av tabell 1 inntatt i dette bilaget.

2 Prisregulering

2.1 Tidspunkt for regulering

Prisene i denne kontrakten skal reguleres årlig, første gang tidligst to år etter kontraktssigneringen. Utgangspunktet for når dette tidspunktet inntreffer er kontraktssignering, men slik at nye priser etter prisregulering tar til å gjelde fra 1. januar, 1. april, 1. juli eller 1. oktober. Den dato som inntreffer først, tidligst to år etter kontraktssignering, legges til grunn som tidspunkt for endring av prisene.

Prisregulering skjer med minimum 45 dagers skriftlig varsel. Oppdragsgiveren er ansvarlig for å sende varsel, samt utarbeide grunnlaget for prisreguleringen iht. pkt. 2.2.

Dersom leverandøren krever et møte vedrørende prisreguleringen, må dette kravet framsettes skriftlig senest 7 dager etter mottak av varsel om prisregulering. Et slikt møte skal avholdes minimum 30 dager før det aktuelle regulerings tidspunktet.

2.2 Indeks for regulering

Prisene skal reguleres på bakgrunn av følgende indeks:

Tabell: 03362: Konsumprisindeks for varer og tjenester, etter leveringssektor; andre tjenester med arbeidslønn som dominerende prisledd (1998=100) og 2012M10 = 197,2

Endringer i valutakurser utover det som blir fanget opp av aktuell prisindeks er Leverandørens risiko.

Prisregulering skal skje ved hjelp av prisreguleringsformelen inntatt under.

$$P_1 = P_0 + (P_0 * ((I_1 - I_0) / I_0) * 0,8)$$

P_1 = Prisen som skal betales (eksklusive mva).

P_0 = Basispris (eksklusive mva), dvs. tilbudspris for tidspunkt I_0 .

I_0 = Indeks for tidspunktet basisprisen er fra, dvs. siste kjente indeks før tilbudsfristens utløp (startindeks). Indeksverdien var da [sett inn indeksverdi (fylles ut ved kontraktsinngåelsen)].

**Tjenestekjøp bilag 4**

$I_1 =$ Indeks for tidspunktet prisjustering skal skje.
[0,8] = [80 %] av prisen indeksreguleres. *(NB: Standard anbefaling, ved særlig behov kan % endres før kontrakten sendes ut med konkurransegrunnlaget. Ved enkelte anskaffelser kan det også være aktuelt å bruke sammensatte indekser, f. eks. ved en kombinasjon av vare og tjenestelementer, jf. veilederen pkt. 4.2. Husk å fjerne all hjelpetekst i bilaget).*

Dersom ikke annet er sagt, gjelder samme prisregulering for alle tjenester som er underlagt kontrakten.

Dersom det skjer endringer i mva eller andre avgifter som får påvirkning på indeksen på en måte som gir et feilaktig bilde på faktisk prisutvikling, skal det tas hensyn til slike endringer på det aktuelle regulerings tidspunktet.

2.3 Skifte av indeks

Dersom innholdet i aktuell indeks er endret, eller dersom aktuell indeks ikke lenger er tilgjengelig eller oppdatert, skal partene avtale ny relevant indeks som skal ligge til grunn for prisreguleringen. Ny relevant indeks skal avtales på bakgrunn av råd fra SSB eller evt. annen utgiver av den aktuelle indeksen som skal erstattes.

2.4 Virkning av prisregulering

Prisreguleringen får virkning for alle avrop foretatt på eller etter dato for prisregulering.

Alle avrop foretatt før dagen prisreguleringen tar til å gjelde skal leveres til prisen som gjaldt på avropstidspunktet. Dette selv om levering skal skje etter tidspunktet for ny prisregulering.

Tabell 1: Priser

Se bilag 4- vedlegg A Prisliste

Tabell 2: Betalingsplan

Her settes eventuelt inn avtalt betalingsplan før kontraktsignering.

NOR 048- 2012

Bilag 4 – Vedlegg A Tabell 1- Prislister

Oppdragsgiver ønsker priser angitt på følgende format. Dersom leverandøren avviker fra dette må det framgå tydelig av tilbudet. Prisene skal oppgis ekskl. mva i NOK, og være inklusiv alle relevante kostnader.

Tjeneste/kategori	Engangs- /investering	Driftskostnad per år	Supportkostnad pr år	Total drift og support i 5 år	Merknader
Anskaffelse, komplett løsning (1)					
Standardsystem med dokumentasjon					
Eventuelle tilpasninger					
Konvertering (pris og betingelser)					
Opplæring (2)					
Pris per kurs					
Forvaltning og vedlikehold					

Drift av løsning					
Brukerstøtte og vedlikehold					
Utvidet servicenivå					
Annet					
Timepris konsulent tjenester Konsulentbistand ved <ul style="list-style-type: none"> • Tilrettelegging av brukerveiledninger for ulike systemer (tilpasning) • Tilpasning i verktøy ved ønsker utenom standard • Opplæring? • Rådgivning ifm tilrettelegging og oppbygging av struktur 					
Standard brukerveiledninger (Office)					

(1) Herunder standard system med eventuelle tilpasninger

(2) Opplæringskostnadene beskrives i forhold til pris per kursdag. Prisene baseres på kurs i leverandørens kurslokaler. Det må oppgis om prisene forutsetter et bestemt antall deltakere.

Undertegnede tilbyr herved å levere tjenester til BK til priser som angitt i tilbudet:

Tilbyders underskrift og stempel:

Navn, stilling og fullstendig firmanavn (blokkskrift):



Endringer i den generelle kontraktsteksten

Pkt.	Opprinnelig tekst	Ny tekst
8.4.1	Dagboten utgjør 1 % av vederlaget for den delen av leveransen som påvirkes av forsinkelsen pr. hverdag forsinkelsen varer, begrenset til 20 – tyve – hverdager. Dagboten utgjør uansett minimum kr. 1000,- pr. hverdag.	Dagboten utgjør kr. 1000,- pr. hverdag forsinkelsen varer, begrenset til 20 – tyve – hverdager.



BERGEN KOMMUNE

TILBUDSFORSIDE

for

åpen anbudskonkurranse

for levering av

**Verktøy for utvikling og forvaltning av brukerveiledninger
til
Bergen kommune**

NOR 048-2012

Tilbud

fra:

Firmanavn:	
Org.nr.:	
Postadresse:	
Besøksadresse:	
Telefonnr.:	
E-postadresse:	

Kontaktperson:	
Telefonnr.:	
Mobiltf.:	
E-postadresse:	

TILBUDET BESTÅR AV DOKUMENTENE I HENHOLD TIL KONKURRANSEGRUNNLAGETS PKT. 6.1

Det bekreftes herved at tilbudet består av alle dokumenter opplistet og benevnt i henhold til konkurransegrunnlagets pkt. 6.1.

KONKURRANSENS BETINGELSER

SETT KUN ETT KRYSS:

- Tilbudet er gitt med basis i oppdragsgivers konkurransegrunnlag m/vedlegg, **uten avvik eller endringer** fra vår side.
- Tilbudet er gitt med basis i oppdragsgivers konkurransegrunnlag m/vedlegg, men med avvik eller endringer fra vår side. **Disse fremgår i sin helhet i tilbudsbrevet i eget avsnitt med overskriften "Avvik/endringer".**

STED

DATO

UNDERSKRIFT OG EVT. STEMPEL

NAVN MED BLOKKBOKSTAVER

EGENERKLÆRING OM HELSE, MILJØ OG SIKKERHET (HMS)

Denne bekreftelsen gjelder:

Virksomhetens navn		Organisasjonsnr/ Fødselsnr	
Adresse		Land*	
Postnummer		Poststed	

Jeg bekrefter med dette at denne virksomheten arbeider systematisk for å oppfylle kravene i helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen og ved det tilfredsstiller kravene i forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheten (internkontrollforskriften).¹

Jeg bekrefter at virksomheten er lovlig organisert i henhold til gjeldende skatte- og arbeidsmiljøregelverk når det gjelder ansattes faglige og sosiale rettigheter. Jeg aksepterer at oppdragsgiver etter anmodning vil bli gitt rett til å gjennomgå og verifisere virksomhetens system for ivaretagelse av helse, miljø og sikkerhet.

Dato Daglig leder

Jeg bekrefter med dette at det er iverksatt systematiske tiltak for å oppfylle ovennevnte krav i helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen.

Ingen ansatte

Dato Representant for de ansatte

*For utenlandske oppdragstakere gjelder følgende: Jeg bekrefter med dette at det ved utarbeidelse av tilbudet er tatt hensyn til helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen som følger av forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (internkontrollforskriften), fastsatt ved kgl. res. 6. desember 1996 i medhold av lov 17. juni 2006 nr. 62 om og arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. Jeg aksepterer at oppdragsgiver etter anmodning vil bli gitt rett til å gjennomgå og verifisere virksomhetens system for ivaretagelse av helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid.

¹ Fastsatt ved kgl.res. 6. desember 1996 nr. 1127 i medhold av lov 17. juni 2006 nr. 62 om og arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern m.v.

REFERANSER

NOR 048-2012

Vedlegg 4

Lignende oppdrag de tre siste år			
Kunde	Omfang/ antall månedsverk	Kontraksverdi	Tidspunkt