

Vedlegg 4: Vinmonopolets rammer for samhandling

1.1 Disponering av personell

Leverandør skal sikre at relevant og kvalifisert personell er til rådighet for å utføre oppgaven mest mulig effektivt og med forventet kvalitet.

Leverandør skal benytte de konsulentene som er avtalt. Skifte av person kan bare skje etter avtale med Vinmonopolet. Dersom leverandør ønsker å benytte andre konsulenter skal Vinmonopolet på forhånd gis anledning til å vurdere vedkommendes CV og godkjenne vedkommende for deltagelse i arbeidet. Vinmonopolet forbeholder seg også retten til å gjennomføre et intervju/samtale før godkjenning.

Nødvendig opplæring av ny person som kreves for at et eventuelt skifte ikke skal innebære kvalitetsforringelse av konsulenttjenesten eller forsinkelse i henhold til fremdriftsplan, bekostes av leverandøren.

Dersom en konsulent ikke yter forventet innsats kan Vinmonopolet be om at konsulenten skiftes ut. Leverandør skal i slikt tilfelle erstatte den aktuelle konsulenten innen det er gått 10 arbeidsdager fra mottatt skriftlig henvendelse fra Vinmonopolet. Vinmonopolet skal i henvendelsen redegjøre for årsaken til at Vinmonopolet ønsker konsulenten erstattet.

Leverandør kan ikke uten Vinmonopolets samtykke ta ut konsulenter av oppdraget hvis det ikke er saklig grunn for dette. Saklig grunn vil i denne sammenheng være at konsulenten for eksempel sier opp sin stilling hos leverandør eller personlige forhold for den enkelte konsulent.

1.2 Opplæring

Leverandør har ansvaret for at alle engasjerte konsulenter har tilstrekkelig kompetanse til å utføre de tjenester som er avtalt. Det forutsettes at konsulenten ajourholder og videreutvikler relevant kompetanse. Eventuelle behov for opplæring forutsettes dekket av leverandøren.

Vinmonopolet forutsetter at konsulenter setter seg inn i Vinmonopolets gjeldende retningslinjer og gjennomgår opplæring om disse for leverandørens regning.

1.3 Gjennomføring

Vinmonopolet leder oppdraget, og Vinmonopolets gjeldende rutiner og prosesser skal følges.

Det avholdes faste statusmøter med leverandør med fokus på leveranse, tjenestenivå og eventuelle tiltak.

Type/frekvens av møter med leverandør avhenger av leverandørkategori og volum med nedenstående agenda og innhold. Endelig struktur blir avtalt med valgt leverandør.

Møte / oppfølging	Avtale (nivå 1)	Leveranse kvalitet (nivå 2)	Ad-hoc (nivå 3)
Kategori A, Strategisk	Kvartalsvis	Månedlig	Ved behov
Kategori B, Volum	Halvårlig	Kvartalsvis	-
Kategori C, Standard	Årlig	-	-



Type møte	Avtale (nivå 1)	Leveransekvallitet (nivå 2)	Ad hoc (nivå 3)
Formål	Sikre at de leverte tjenestene er i tråd med Vinmonopolets fremtidige behov. Målet skal være langsiktig planlegging innenfor kontraktens rammer.	Oppfølging og evaluering av leveranser/resultater, samt sikre godt samarbeidsforhold.	Oppfølging av oppgaver / frister / spørsmål
Input	<p>Forestående endringer hos leverandør som kan påvirke leveranseevne / kontraktsforhold</p> <p>Forestående endringer hos VMP som kan påvirke mottaksevne / kontraktsforhold</p> <p>I forkant av møtet oversender Leverandør:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Overordnet oversikt på tjenestenivå/ytelser - Muligheter for forbedring - Risiko sett fra leverandøren <p>I forkant av møtet forbereder Vinmonopolet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kostnadsoversikt - Risiko sett fra Vinmonopolet - Opplevd tjenestekvalitet 	<p>I forkant av møtet oversender Leverandør:</p> <ul style="list-style-type: none"> - oversikt på tjenestenivå/ytelser - gjenstående leveranser/utestående <p>Kostnadsoversikt</p> <p>Risikobilde</p>	<p>Status på:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aktivitetsplan - ressurser
Deltakere leverandør	- Kundeansvarlig	- Kundeansvarlig	- Kundeansvarlig - Detaljekspert
Deltakere VMP	- Kontraktsforvalter - Leverandøransvarlig	- Kontraktsforvalter - Leverandøransvarlig	- Leverandøransvarlig - Detaljekspert
Ansvarlig	Vinmonopolet	Leverandør	Vinmonopolet
Output	<p>Møtereferat</p> <p>Eventuelle avtaleendringer</p> <p>Prioritert tiltaksliste</p> <p>Prognose fremtidig behov</p> <p>Oppdatert leverandørstatus</p> <p>Oppdatert status fra VMP</p> <p>Oppdatert risikoplan</p>	<p>Møtereferat</p> <p>Oppdatert risikoplan</p> <p>Prognose fremtidig behov</p> <p>Prioritert tiltaksliste</p> <p>Ved behov; SIP (Service Improvement Plans)</p>	Oppdatert aktivitetsplan med roller, ansvar og tidsfrister

1.4 Språk

Vinmonopolets forretningspråk er norsk. Det forventes at engasjerte konsulenter behersker norsk språk. Det kan avtales unntak fra dette, men leverandøren må i slike tilfelle selv kunne sørge for oversettelse av informasjon til de konsulentene som ikke forstår norsk for egen regning.

Teknisk dokumentasjon foreligger på engelsk. Det forventes at engasjerte konsulenter behersker engelsk språk.



1.5 Dokumentasjon

Vinmonopolets gjeldende rutiner for dokumentasjon skal følges. All dokumentasjon leverandøren blir pålagt å produsere skal foreligge i elektronisk form etter standarder fastsatt av Vinmonopolet. Vinmonopolet bestemmer hvilke maler og verktøy som skal benyttes.

1.6 Tjenestested/kontor

Alle oppdrag utføres i Vinmonopolets lokaler dersom annet ikke er avtalt.

Vinmonopolet vil stille til rådighet:

- kontorplass
- nødvendig kontorrekvisita

Leverandørens konsulenter skal forholde seg til de rutiner som gjelder for Vinmonopolets egne ansatte på det enkelte tjenestested.

1.7 Arbeidstid

Leverandørens konsulenter skal følge Vinmonopolets arbeidstider dersom ikke annet er avtalt skriftlig. Normal arbeidstid er 7,5 timer pr dag. Spisepausen skal ikke inkluderes i leverandørens fakturerte arbeidstid. Arbeid utover ordinær arbeidstid må påregnes. Det betales ikke tillegg til ordinær timepris for arbeid ut over normal arbeidstid.

1.8 Sykdom

Ved sykdom plikter konsulent(e) å kontakte både Vinmonopolet og egen arbeidsgiver (leverandøren). Leverandøren skal kontakte Vinmonopolet for å avklare eventuelle behov for rask erstatning av konsulentene.

1.9 Reise/diett godtgjørelse

Eventuelle reise/diett godtgjøres etter statens satser og kun dersom de er avtalt og godkjent av Vinmonopolet før kostnaden påløper.

Spesifikasjon for reisen og eventuelle andre kostnader som er nødvendige for å gjennomføre oppdraget skal føres på eget skjema og attesteres av Vinmonopolet. Attesterte timelister/regninger legges ved som bilag til månedlig faktura.

Reisetid for fremmøte i og avreise fra Vinmonopolets lokaler dekkes ikke. For reiser innen Oslo området godtgjøres ikke reisekostnader.

1.10 Spesifisering av faktura

Leverandøren skal levere spesifisert fakturagrunnlag, hvor det fremgår hvor mange timer den enkelte konsulent har arbeidet og på hvilke datoer.

