

Bilag 1 Kundens beskrivelse av Oppdraget

Kundens krav til Oppdraget beskrives her. Dette gir grunnlag for hva som skal leveres fra Konsulenten til slutt, og har også betydning for hva som regnes som mangler osv.

1 Formål med anskaffelsen

SPK er avhengig av kontinuerlig medieovervåking for å sikre god oversikt over omtale av egen virksomhet i mediebildet. Medieovervåkingen skal også hjelpe oss å holde oversikt over hva som skrives/sies om og av andre pensjonsleverandører, rammebetingelser i pensjonsmarkedet (f.eks. politiske føringer, utspill fra partene i arbeidslivet) og viktige hendelser knyttet til arbeidsgiverkundene våre. Overvåkingen skal i tillegg gi oversikt over omtale innenfor de to andre forretningsområdene våre, boliglån og forsikring. Oversikten utgjør viktig og nødvendig ledelses- og styringsinformasjon for SPK.

For å holde oversikt over alt dette er det nødvendig med en tjeneste som kontinuerlig og systematisk overvåker mediene, og presenterer mediebildet på en oversiktlig og relevant måte. Tjenesten må innebære tilgang til en portal for overvåking av riks- regionale- og lokale medier på papir og web, magasiner/blader, tidsskrifter og alle sentrale etermedier (radio og TV) og sosiale medier.

Vi har også behov for å få utarbeidet kvalitativ og kvantitativ analyse av medieomtalen innenfor de områdene som nevnes ovenfor. Innretningen på analysen må være tilpasset våre behov og strategiske mål, og må også sammenligne omtale av SPK med andre aktører innenfor de områdene vi har behov for. Analysen bør kunne leveres kvartalsvis, men det siste kvartalet bør være inkludert i en årsanalyse.

2 Anskaffelsens innhold og omfang

Denne anskaffelsen dekker tjenester innenfor medieovervåking og -analyse, samt relaterte tjenester. Med medier menes her alle relevante kildetyper.

3 Behovsspesifikasjon

I det daglige bruker SPK dagens medieovervåkingsverktøy som beskrevet nedenfor. Behovene som skal løses av tjenesten vil i stor grad samsvare med denne beskrivelsen, men vil kunne endres noe over tid. Arbeidsformen som beskrives er tilpasset den nåværende tjenesten for overvåking og analyse.

Leverandørene står fritt til å tilby en tjeneste med funksjonaliteter og egenskaper som kan gi endringer i arbeidsform, så lenge våre beskrevne behov ivaretas på en god måte.

3.1 Behov relatert til medieovervåking

1. Vi overvåker riks-, regionale- og lokale medier på papir og web, magasiner/blader, fagblader, tidsskrifter og alle sentrale etermedier (radio og TV) pluss sosiale medier.
2. Kommunikasjonsdirektør og presserådgiver mottar SMS-varsling ved egenomtale, dvs. når SPK nevnes eksplisitt.
3. De øvrige ansatte i kommunikasjonsområdet varsles fortløpende pr. e-post ved egenomtale.
4. Tjenesten overvåker også hva som skrives og publiseres om og fra andre aktører innenfor våre tre forretningsområder (pensjon, forsikring og boliglån).
5. Presserådgiver mottar e-postvarsling for flere andre søk. Disse kan variere over tid, avhengig av om det er spesielle tema det er aktuelt å følge med på. Noen søk er enkle og settes opp selv, andre krever mer sofistikerte søk, og settes opp av leverandør.

6. Enkeltmedarbeidere andre steder enn i kommunikasjonsområdet i SPK mottar egne e-postvarslinger på saker av spesiell interesse for dem (f.eks.: Lånesjefen får e-post med omtale av boliglånsmarkedet i Norge, leder for forsikringsavdelingen mottar varsler når det skrives om skader/senskader hos FN-veteraner.) Frekvensen på varslene varierer med den enkeltes behov. Dialog med mottakerne av varslene og medieovervåker foregår via kommunikasjonsområdet.
7. En fast medarbeider i kommunikasjonsområdet sjekker overvåkingstjenestens portal jevnlig i løpet av dagen, og feeder overskrift og lenke til relevante artikler manuelt til en egen «spalte» på SPKs intranett og til infoskjermer spredt rundt i bygget (RSS-feed).
8. Spesielt interessante artikler distribueres fortløpende på e-post til relevante mottakere internt i SPK.
9. Hver uke produserer kommunikasjonsområdet en medierapport med utgangspunkt i treffene i portalen. Rapporten lagres i pdf-format, og inneholder relevante saker fra den siste uken, med en «thumbnail» av hver enkelt sak slik den så ut på trykk/nett, og teksten skrevet ut. Rapporten legges som vedlegg til en e-post som sendes toppledelse og utvidet ledelse. I e-posten kommenteres i tillegg noen av sakene, med direkte lenke.
10. Ved behov produseres også andre rapporter inneholdende artikler om spesifikke tema over kortere perioder.
11. Portalen brukes til å gjenfinne tidligere artikler innenfor eller utenfor SPKs egendefinerte profiler, gjennom fritekstsøk.
12. Antall ansatte i SPK og antall brukere i kommunikasjonsområdet som beskrevet i konkurransegrunnlaget forventes å være på samme nivå i kontraktsperioden.

3.2 Behov relatert til medieanalyse

1. Hvert kvartal mottar vi en analyse av de siste månedenes medieomtale fra eksisterende leverandør.
2. Analysen bruker en blanding av kvalitativ og kvantitativ metode for å analysere omtalen.
3. Analysen anslår også verdien av omtalen.
4. Analysens måleparametere og struktur er skreddersydd og laget i samarbeid mellom SPK og leverandør.
5. Målet er at analysen i størst mulig grad skal svare på de mål og utfordringer som er beskrevet i SPKs strategi og mediestrategi. På den måten blir analysen et viktig styringsverktøy for oss.
6. Når spesielle behov oppstår bestiller vi ad-hoc analyser av spesielle tema.

3.3 Ønsket funksjonalitet

Nedenfor listes et utvalg av ønsket funksjonalitet i portalløsningen.

1. Portalen bør presentere artikler og treff i hensiktsmessig format. Treff på nettsider/nettviser må gjerne være tilgjengelig både som ren tekst med bilde plassert ved siden av, som jpg. av artikkel og som link til nett. Treff fra papirkilder må gjerne vises både som artikkel med bilde, jpg av artikkel og pdf. Rene resymeer som ikke viser artikkel og ev. bilder slik de sto på trykk godtas ikke. Treff fra etermedier bør leveres som resyme, i tillegg til eventuelt automatisert digital overvåking, med lenke til sendingen i portalen.
2. Det er ønskelig at løsningen gir tilgang til historisk arkiv etter endt kontraktsperiode for medieovervåking.
3. Det er ønskelig at løsningen tillater åpent søk, også på søkeord som ikke inngår i våre forhåndsdefinerte søk.
4. Portalen bør være tilgjengelig og fungere godt også via håndholdte plattformer som f.eks. mobiltelefoner og nettbrett.

5. Rapportene bør kunne presenteres med vår logo og gjerne i tråd med vår visuelle profil. Rapportløsningen bør ha mulighet for å vise både ren tekst og artiklene slik de så ut på trykk/nett.
6. Inkludert i løsningen bør være støtte for enkel, egendefinert analyse/statistikkverktøy som viser f.eks. omtalefrekvens, positiv/negativ omtale kilde, kildetype, sammenligning mellom to eller flere søkeord og lignende, link til artikkel osv.
7. Responstid på varsling: Vi har behov for å være oppdaterte når det gjelder varsling ved egenomtale i media. Dette gjelder også etermedier. Leveringstid, altså hvor lang tid det tar fra en artikkel publiseres/trykkes til varsling gjøres og artikkel er tilgjengelig, er derfor av betydning.
8. Leverandøren bør kunne utarbeide periodevise analyser på forespørsel, herunder årsrapport og tertialrapporter. Rapportenes innhold og struktur må kunne tilpasses SPKs behov, slik at de måler det vi ønsker de skal måle. Det betyr at vi må kunne lage struktur for analysene sammen med leverandørens analytikere. Som eksempel vil vi kunne ønske å bygge opp analysen slik at den måler og analyser omtale knyttet til de kommunikasjonsmål vi har definert som viktige i vår kommunikasjonsstrategi og virksomhetsstrategi.
9. Medieanalysene må kunne leveres innen rimelig tid etter at tertial/år er avsluttet.

Leverandørens besvarelse av behovsinnfrielse skal tas inn ifm tildelingskriteriet Kvalitet i bilag 2.

4 Kravtabell

Tilbyder må gi en utfyllende beskrivelse på alle krav slik at man har en felles forståelse av hva som leveres, eller som kan gi oss alternative perspektiver til de krav som er uttrykt i våre kravspesifikasjoner.

Besvarelse av kravtabellen skal gjøres i bilag 2 Konsulentens spesifisering av Oppdraget. Ved utfylling av tabellen skal tilbyder sette kryss (X) i kolonne for Ja, Delvis eller Nei under «Leverandørens oppfyllelse». Henvisning til relevant dokumentasjon og evt. ytterligere kommentarer skal gjøres i kolonnen «Kommentar». Det vises til at tilbyder plikter å dokumentere at han oppfyller de krav som er satt. Vesentlige avvik vil medføre avvisning. Evt. manglende dokumentasjon vil medføre at kravet anses som ikke oppfylt.

Krav nr.	Beskrivelse	Leverandørens oppfyllelse			Kommentar
		Ja	Delvis	Nei	
1	Krav til leverandøren				
1.1	Leverandøren skal ha en fast operativ kontaktperson som SPK skal forholde seg til i forbindelse med bruk av tjenestene.				Tilbyder skal bekrefte dette. Tilbyder skal ved oppstart angi og introdusere kontaktpersonen.
1.2	All kommunikasjon mellom SPK og leverandøren skal foregå på norsk.				Tilbyder skal bekrefte dette.
2	Krav til tjenestene				
2.1	Leverandøren skal gi daglig, løpende og kontinuerlig overvåking av kilder som beskrevet i 1.4 over.				Tilbyder skal bekrefte dette.

	Løsningen skal støtte varsling om forhåndsdefinerte treff via SMS og e-post, i tråd med våre skiftende behov.				Tilbyder skal beskrive overvåkingstjeneste, herunder hvor stor tidsforsinkelse det normalt vil være på varsling for etablerte søk.
2.2	Leverandøren skal gi daglig overvåking av trykte aviser og tidsskrifter/magasiner. Treff i disse skal normalt være tilgjengelig i portalen innen klokka 08:00 alle dager.				Tilbyder skal bekrefte dette.
2.3	Leverandøren skal yte support og opplæring på sin portalløsning. Tjenesten skal være inkludert i de angitte priser.				Tilbyder skal bekrefte dette. Tilbyder skal beskrive support-tjenesten, herunder hvilke kanaler som benyttes, åpningstid etc. gjennom besvarelsen av tildelingskriteriet Kvalitet. Tilbyder skal beskrive hvilken opplæring som gis.
2.4	Løsningen skal støtte løpende eller manuell overføring av utvalgte søketreff til RSS-feed f.eks. til bruk på SPKs Intranett og lignende kanaler.				Tilbyder skal bekrefte dette.
2.5	Løsningen skal gi støtte for søkbart arkiv over alle historiske søketreff innenfor våre profiler. Arkivet må være søkbart på søkeord/fritekst, dato og kilde.				Tilbyder skal bekrefte dette.
2.6	Løsningen skal ha støtte for at vi selv kan hente ut artikler og samle dem i en rapport som kan sendes som vedlegg.				Tilbyder skal bekrefte dette.
2.7	Leverandøren skal tilby overvåking av sosiale medier.				Tilbyder skal vise hvordan dette gjøres. Tilbyder skal beskrive hvilke sosiale medier (f.eks. blogger, nettsamfunn, kommentarfelt osv.) som overvåkes, og hvordan treff fra disse presenteres i portalen.
3	Krav til portalen				

3.1	Tjenesten skal gi tilgang til en portal for kontinuerlig overvåking av riks-regionale- og lokale medier på papir og nett, (fag)magasiner/(fag)blader og tidsskrifter på nett (og helst papir), og alle sentrale etermedier (radio og TV) pluss sosiale medier.				Tilbyder skal bekrefte dette. Tilbyder skal beskrive kildetilfanget gjennom besvarelsen av tildelingskriteriet Kvalitet.
3.2	I løsningen skal det inngå en web-portal basert på selvbetjening for oppsett av mediesøk, håndtering av medietreff, rapportering og enkel analyse, pluss administrasjon av varslings.				Tilbyder skal bekrefte dette.
3.3	Systemet skal være tilgjengelig hele døgnet, hele året. Det aksepteres dog nedetid ved vedlikehold og oppdateringer av systemene. Ved slike situasjoner skal SPK ha beskjed i god tid.				Tilbyder skal bekrefte dette. Tilbyder skal beskrive forventet åpningstid og opetid / driftsstabilitet gjennom besvarelsen av tildelingskriteriet Kvalitet.
3.4	Løsningen skal kunne sortere treffene i det antall profiler SPK ønsker.				Tilbyder skal bekrefte dette.

Bilag 2 Konsulentens spesifikasjon av Oppdraget

Konsulenten skal spesifisere gjennomføringen av Oppdraget som svar på bilag 1.

1 Leverandørens besvarelse av tildelingskriteriet Kvalitet – medieovervåking

Vi gjør oppmerksom på at besvarelsen også skal dekke dokumentasjonskravet i krav nr 3.1 og 3.3 i bilag 1.

Tilbyder besvarer

2 Leverandørens besvarelse av tildelingskriteriet Kvalitet – medieanalyse

Tilbyder besvarer

3 Leverandørens besvarelse av kravtabellen

Ved utfylling av tabellen skal Leverandøren sette kryss (X) i kolonne for Ja, Delvis eller Nei under «Leverandørens oppfyllelse».

Krav nr.	Beskrivelse	Leverandørens oppfyllelse			Kommentar
		Ja	Delvis	Nei	
1	Krav til leverandøren				
1.1	Leverandøren skal ha en fast operativ kontaktperson som SPK skal forholde seg til i forbindelse med bruk av tjenestene.				Tilbyder skal bekrefte dette. Tilbyder skal ved oppstart angi og introdusere kontaktpersonen.
1.2	All kommunikasjon mellom SPK og leverandøren skal foregå på norsk.				Tilbyder skal bekrefte dette.
2	Krav til tjenestene				
2.1	Leverandøren skal gi daglig, løpende og kontinuerlig overvåking av kilder som beskrevet i 1.4 over. Løsningen skal støtte varsling om forhåndsdefinerte treff via SMS og e-post, i tråd med våre skiftende behov.				Tilbyder skal bekrefte dette. Tilbyder skal beskrive overvåkingstjeneste, herunder hvor stor tidsforsinkelse det normalt vil være på varsling for etablerte søk.
2.2	Leverandøren skal gi daglig overvåking av trykte aviser og tidsskrifter/magasiner. Treff i disse skal normalt være tilgjengelig i portalen innen klokka 08:00 alle dager.				Tilbyder skal bekrefte dette.

2.3	Leverandøren skal yte support og opplæring på sin portalløsning. Tjenesten skal være inkludert i de angitte priser.				<p>Tilbyder skal bekrefte dette.</p> <p>Tilbyder skal beskrive support-tjenesten, herunder hvilke kanaler som benyttes, åpningstid etc. gjennom besvarelsen av tildelingskriteriet Kvalitet.</p> <p>Tilbyder skal beskrive hvilken opplæring som gis.</p>
2.4	Løsningen skal støtte løpende eller manuell overføring av utvalgte søketreff til RSS-feed f.eks. til bruk på SPKs Intranett og lignende kanaler.				Tilbyder skal bekrefte dette.
2.5	Løsningen skal gi støtte for søkbart arkiv over alle historiske søketreff innenfor våre profiler. Arkivet må være søkbart på søkeord/fritekst, dato og kilde.				Tilbyder skal bekrefte dette.
2.6	Løsningen skal ha støtte for at vi selv kan hente ut artikler og samle dem i en rapport som kan sendes som vedlegg.				Tilbyder skal bekrefte dette.
2.7	Leverandøren skal tilby overvåking av sosiale medier.				<p>Tilbyder skal vise hvordan dette gjøres.</p> <p>Tilbyder skal beskrive hvilke sosiale medier (f.eks. blogger, nettsamfunn, kommentarfelt osv.) som overvåkes, og hvordan treff fra disse presenteres i portalen.</p>
3	Krav til portalen				
3.1	Tjenesten skal gi tilgang til en portal for kontinuerlig overvåking av riks-regionale- og lokale medier på papir og nett, (fag)magasiner/(fag)blader og tidsskrifter på nett (og helst papir), og alle sentrale etermedier (radio og TV) pluss sosiale medier.				<p>Tilbyder skal bekrefte dette.</p> <p>Tilbyder skal beskrive kildetilfanget gjennom besvarelsen av tildelingskriteriet Kvalitet.</p>
3.2	I løsningen skal det inngå en web-portal basert på selvbetjening for oppsett av mediesøk, håndtering av medietreff, rapportering og enkel analyse, pluss administrasjon av varsling.				Tilbyder skal bekrefte dette.

3.3	Systemet skal være tilgjengelig hele døgnet, hele året. Det aksepteres dog nedetid ved vedlikehold og oppdateringer av systemene. Ved slike situasjoner skal SPK ha beskjed i god tid.				Tilbyder skal bekrefte dette. Tilbyder skal beskrive forventet åpningstid og oppetid / driftsstabilitet gjennom besvarelsen av tildelingskriteriet Kvalitet.
3.4	Løsningen skal kunne sortere treffene i det antall profiler SPK ønsker.				Tilbyder skal bekrefte dette.

4 Leverandørens besvarelse av krav 2.1 i bilag 1

Tilbyder skal beskrive overvåkingstjeneste, herunder hvor stor tidsforsinkelse det normalt vil være på varsling for etablerte søk.

Tilbyder besvarer

5 Leverandørens besvarelse av krav 2.3 i bilag 1

Tilbyder skal beskrive support-tjenesten, herunder hvilke kanaler som benyttes, åpningstid etc. gjennom besvarelsen av tildelingskriteriet Kvalitet. Tilbyder skal beskrive hvilken opplæring som gis.

Tilbyder besvarer

6 Leverandørens besvarelse av krav 2.7 i bilag 1

Tilbyder skal beskrive hvilke sosiale medier (f.eks. blogger, nettsamfunn, kommentarfelt osv.) som overvåkes, og hvordan treff fra disse presenteres i portalen.

Tilbyder besvarer

Bilag 3 Prosjekt- og fremdriftsplan

Bilaget utgår.

Bilag 4 Administrative bestemmelser

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

Avtalen punkt 1.5 Partenes representanter

Bemyndiget representant for partene:

For Kunden:

Navn: Sol Daler Stafsnes

Stilling: Kommunikasjonsrådgiver

Telefon: 22 24 15 43 / 971 65 858

E-post: sol.stafsnes@spk.no

For Konsulenten:

Navn

Tittel

Adresse

Telefon

E-post

Dersom bemyndiget representant for en part skiftes ut, skal den andre part bli varslet om dette _____ virkedager/uker i forkant.

Ellers gjelder følgende prosedyrer for utskifting av bemyndiget representant:

Bestilling av ad-hoc tilleggstenester

Bestilling av ad-hoc tilleggstenester som f eks spesifikke medieanalyser etc, skal gjøres skriftlig (kan kommuniseres på e-post) hvor priser og andre betingelser skal avtales.

Bilag 5 Samlet pris og prisbestemmelser

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Konsulentens ytelser skal fremgå av bilag 5.

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

Merking av faktura

Faktura skal merkes med

Alle fakturaer skal merkes med:

- Kundens organisasjonsnummer
- Bestillingsnummer (ressursnummer)
- Avtalenummer/saksnummer

Øvrige betalingsvilkår

Vilkår for implementering av EHF (elektronisk handelsformat):

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

Avtalen punkt 6.5 Prisendringer

Avtalt prisendring:

Timepris kan endres i henhold til følgende indeks:

(Fylles ut dersom partene avtaler regulering etter annen indeks enn konsumprisindeksen, f. eks lønnsindeks for bransjen)

Bilag 6 Endringer i den generelle avtaleteksten

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 6, med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til et annet bilag.

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

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

Punkt	Erstattes med

Bilag 7 Endringer i ytelsen etter avtaleinngåelsen

Endringer i ytelsen etter avtaleinngåelsen skal følge prosedyrene i punkt 2.1, og gjøres skriftlig. Partene skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør dette bilaget.

Nr	Dato	Endringen gjelder	