

Vedlegg 1	Kravspesifikasjon med minimumskrav og tildelingskriterium	Kategori A – Minimumskrav: For minimumskrav hvor det kreves dokumentasjon må tilbyder legge ved dette.
		Kategori B – Tildelingskriterier: Her må tilbyder redegjøre for det stilte kriteriet, evt. henvise til vedlegg i tilbudet hvor slik redegjørelse og dokumentasjon finnes.

Pkt.	Beskrivelse av kravet	Krav-kategori	Svar med (Ja/Nei) på kategori A Svar med kommentarer/dokumentasjon på kategori B
1	PRIS		
1.1	Alle priser skal oppgis i NOK og inkludere alle kostnader knyttet til leveransen eks. mva.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
1.2	Prisene skal oppgis i eget prisskjema, vedlegg 2.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
1.3	Prisene skal inneholde alle kostnader for leveransen, som: <ul style="list-style-type: none"> Miljøavgifter, frakt, skatter og avgifter, etc. Oppdragsgiver aksepterer ingen former for gebyrer.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
1.4	Betalingsvilkår skal være netto pr. 30 dager.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2	KVALITET/FUNKSJONALITET		
2.1	Krav til elektronisk løsning		
2.1.1	Generelle krav		
2.1.1.1	Tilbyder er innforstått med at den elektroniske løsningen skal omfatte følgende hovedelementer: Brukerregister, toveiskommunikasjon med drosjene (herunder gi oppgjørsgrunnlag for utført kjøring) og brukerapplikasjon.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.1.1.2	Tilbyder er innforstått med at løsningen må være skalerbar i forhold til å håndtere økt/reduert antall brukere/inholdsvolum.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.1.1.3	Tilbyder er innforstått med at den elektroniske løsningen må være optimalisert på en slik måte at antall manuelle registreringer og dobbeltregistreringer begrenses til det som kan anses å være et minimum.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.1.1.4	Det er behov for at både Oppdragsgiver og saksbehandlere i kommunene kan oppdatere og legge til ny data i den elektroniske løsningen. Tilbyder bes redegjøre for hvordan dette blir ivaretatt i den tilbudte løsningen.	B	Svar:
2.1.2	Brukerregister		
2.1.2.1	Tilbyder er innforstått med at avtaleleverandør må kunne benytte data fra dagens brukerregister for opprettelse av nytt brukerregister. Informasjon om dagens brukerregister finnes i konkurransegrunnlaget.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei

Vedlegg 1	Kravspesifikasjon med minimumskrav og tildelingskriterium	Kategori A – Minimumskrav: For minimumskrav hvor det kreves dokumentasjon må tilbyder legge ved dette.
		Kategori B – Tildelingskriterier: Her må tilbyder redegjøre for det stille kriteriet, evt. henvise til vedlegg i tilbudet hvor slik redegjørelse og dokumentasjon finnes.

Pkt.	Beskrivelse av kravet	Krav-kategori	Svar med (Ja/Nei) på kategori A Svar med kommentarer/dokumentasjon på kategori B
2.1.2.2	<p>Tilbyder er innforstått med at brukerregisteret skal inneholde én konto pr. TT- bruker med tildelt kronebeløp som kundens "kredittgrense", og må som et minimum inneholde følgende opplysninger om godkjente brukere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • navn, adresse, fødselsdato og brukernummer • brukersoner • tildelt sum i form av "kredittgrense", fortløpende forbruk og saldo • dato for utstedelse av TT- brukerstatus • kortstatus (åpent, mistet, stjålet, sperret etc.) • turdata, dvs. detaljert oversikt over alle foretatte turer (løvvenummer, turpris etc.) 	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.1.2.3	<p>Tilbyder er innforstått med at avtaleleverandør skal administrere brukerregisteret. Dette innebærer at avtaleleverandør skal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • motta data for vedlikehold/oppdatering/ajourføring fra kommunene, som f. eks. fortløpende nyregistrering av TT- brukere, sletting av brukere, adresseendringer • «fylle opp» brukerkontoene med ny «kredittgrense» ved overgang til ny periode 1. juli og 1. januar, og ved ekstratildeling av reisestøtte basert på oppdateringer fra oppdragsgiver • slette ubenyttet tildeling ved periodeslutt, dvs. 0- stille konto en gang i året. • sortere ut brukere med utgått godkjenning, slik at deres konto sperres for bruk og ikke tilkjennes ny kvote ved overgang til ny periode • sperre kort ved tap, tyveri, mislighold mv. 	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.1.2.4	Tilbyder bes redegjøre for hvordan konvertering og overføring av data fra dagens brukerregister vil skje, herunder hvilket format det er ønskelig å importere data på.	B	Svar:
2.1.3	Kommunikasjon med drosjene		
2.1.3.1	<p>Tilbyder er innforstått med at avtaleleverandør selv skal inngå nødvendige avtaler med transportørene.</p> <p>Avtalene må være på plass på det tidspunkt som den elektroniske løsningen settes i drift.</p> <p>Opplysninger om organisering av drosjenæringa i Møre og Romsdal, antall løyver og type taksameter samt kontaktopplysninger, fremgår av vedlegg 6.</p>	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei

Vedlegg 1	Kravspesifikasjon med minimumskrav og tildelingskriterium	Kategori A – Minimumskrav: For minimumskrav hvor det kreves dokumentasjon må tilbyder legge ved dette. Kategori B – Tildelingskriterier: Her må tilbyder redegjøre for det stilte kriteriet, evt. henvise til vedlegg i tilbudet hvor slik redegjørelse og dokumentasjon finnes.
------------------	--	---

Pkt.	Beskrivelse av kravet	Krav-kategori	Svar med (Ja/Nei) på kategori A Svar med kommentarer/dokumentasjon på kategori B
2.1.3.2	"Online" kommunikasjon: Som utgangspunkt skal den elektroniske løsningen sørge for toveiskommunikasjon "online" med alle transportør, dvs. at saldo og turdata overføres elektronisk mellom taksameter og brukerregister, slik at det gis: <ul style="list-style-type: none"> - bekreftelse av saldo før transport igangsettes - kvittering med resterende saldo etter avsluttet tur - turdata til statistikk, kontroll og økonomisk oppgjør Leverandøren bes redegjøre for hvordan tilbudt løsning håndterer toveiskommunikasjon.	B	Svar:
2.1.3.3	"Offline" kommunikasjon: Tilbyder bes skissere en løsning for transport som unntaksvis foregår "offline", dvs. transport som skjer uten at saldo og turdata overføres elektronisk mellom taksameter og brukerregister. Det skal herunder redegjøres for hvordan saldo og turdata kan oppdateres i brukerregisteret, samt hvordan oppgjør med transportører og sperring av kort ved overforbruk kan skje ved slik kommunikasjon.	B	Svar:
2.1.4	Oppgjør rutiner		
2.1.4.1	Tilbyder er innforstått med at avtaleleverandør må foreta oppgjør med transportørene for utført TT- kjøring, og at Oppdragsgiver faktureres etterskuddsvis.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.1.4.2	Tilbyder er innforstått med at avtaleleverandør selv må inngå nødvendige avtaler med transportørene om oppgjør rutiner og overføring av data som grunnlag for økonomisk oppgjør.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.1.4.3	Oppdragsgiver stiller som minimumskrav at transportører som opererer online får oppgjør for utført TT- kjøring 2 ganger pr måned, mens transportører som operer offline får oppgjør 1 gang pr måned. Tilbyder bekrefter dette.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.1.5	Brukerapplikasjon		
2.1.5.1	Tilbyder bekrefter at løsningen inneholder brukerapplikasjon med brukergrensesnitt mot brukerregisteret (pkt. 2.1.2.), med ulike tilgangsrettigheter for Oppdragsgiver, kommunene og brukerne.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei

Vedlegg 1	Kravspesifikasjon med minimumskrav og tildelingskriterium	Kategori A – Minimumskrav: For minimumskrav hvor det kreves dokumentasjon må tilbyder legge ved dette. Kategori B – Tildelingskriterier: Her må tilbyder redegjøre for det stilte kriteriet, evt. henvise til vedlegg i tilbudet hvor slik redegjørelse og dokumentasjon finnes.
------------------	--	---

Pkt.	Beskrivelse av kravet	Krav-kategori	Svar med (Ja/Nei) på kategori A Svar med kommentarer/dokumentasjon på kategori B
2.1.5.2	Tilbyder bekrefter at brukerapplikasjonen tilbyr minimum 3 – tre – forskjellige brukernivåer/tilgangsnivåer: 1. Oppdragsgiver 2. Saksbehandlere i kommunene 3. TT- brukerne	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.1.5.3	Tilbyder bekrefter at de ulike brukernivåene gir følgende informasjon: <u>1. Oppdragsgiver:</u> <ul style="list-style-type: none"> • detaljert informasjon og statistikk for eget fylke • differensiert informasjon om den enkelte kommunes brukere (se nr.3 TT-brukerne) • detaljert informasjon om kortbruk og turdata på brukernivå (se nr.3 TT-brukerne) • historikk på brukersone på brukernivå <u>2. Saksbehandlere i kommunene skal ha følgende informasjon om brukere i egen kommune:</u> <ul style="list-style-type: none"> • navn, adresse, fødselsdato og brukernavn • brukersone • tildelt sum i form av «kredittgrense» • saldo • brukerstatus og dato for utstedelse • kortstatus (åpent, mistet, stjålet, sperret etc.) <u>3. TT- brukerne skal ha følgende informasjon om seg selv:</u> <ul style="list-style-type: none"> • navn, adresse, fødselsdato og brukernavn • brukersone • tildelt sum i form av «kredittgrense» • saldo • brukerstatus og dato for utstedelse • kortstatus (åpent, mistet, stjålet, sperret etc.) • turdata, dvs. detaljert oversikt over foretatte turer (løyvenummer, turpris etc.) 	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.1.5.4	Tilbyder er innforstått med at brukerapplikasjonen skal på alle brukernivå/tilgangsnivå: <ul style="list-style-type: none"> • ha et brukervennlig grafisk og Web- basert grensesnitt • ha norske menyer og norsk brukerdokumentasjon • kunne vise historiske data 	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei

Vedlegg 1	Kravspesifikasjon med minimumskrav og tildelingskriterium	Kategori A – Minimumskrav: For minimumskrav hvor det kreves dokumentasjon må tilbyder legge ved dette. Kategori B – Tildelingskriterier: Her må tilbyder redegjøre for det stilte kriteriet, evt. henvise til vedlegg i tilbudet hvor slik redegjørelse og dokumentasjon finnes.
------------------	--	---

Pkt.	Beskrivelse av kravet	Krav-kategori	Svar med (Ja/Nei) på kategori A Svar med kommentarer/dokumentasjon på kategori B
2.1.5.5	Tilbyder bes redegjøre for hvordan løsningen ser ut (skjerm bilde) på alle brukernivå.	B	Svar:
2.1.6	Tilgang til data og rapporter		
2.1.6.1	Tilbyder bekrefter at all data som genereres i systemet skal tilhøre Oppdragsgiver. Alle data skal kunne hentes ut til eget datavarehus på et senere tidspunkt. Data får ikke distribueres til andre uten Oppdragsgivers godkjennelse.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.1.6.2	Tilbyder bekrefter at systemet er sikret på en slik måte at ingen kan få tilgang til informasjon de ikke er autorisert for. Dette gjelder uavhengig av om de er brukere av systemet eller ikke.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.1.6.3	Tilbyder er innforstått med at alle registreringer og endringer skal loggføres og være sporbare, inkludert feilregistreringer. Dette gjelder alle brukere i systemet. Historiske data skal ivaretas i systemet, og sletting skal kun gjøres etter avtale med Oppdragsgiver.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.1.6.4	Tilbyder er innforstått med at turdata og annen data kan anonymiseres og samtidig fortsatt benyttes i statistikk.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.1.6.5	Tilbyder er innforstått med at brukerapplikasjonen skal, på Oppdragsgiver- og kommunenivå, ha funksjonalitet for uttrekk av rapporter og statistikker etter ønsker fra Oppdragsgiver.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.1.6.6	Tilbyder bekrefter at de kan levere forhåndsdefinerte rapporter etter ønske fra Oppdragsgiver, se vedlegg 7.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.1.6.7	Tilbyder bekrefter at alle rapporter kan skrives ut i ulike filformater, som Excel og PDF.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.1.6.8	Tilbyder bes redegjøre for hvilke rapportmuligheter, utover nevnte minimumskrav, som ligger i løsningen.	B	Svar:

Vedlegg 1	Kravspesifikasjon med minimumskrav og tildelingskriterium	Kategori A – Minimumskrav: For minimumskrav hvor det kreves dokumentasjon må tilbyder legge ved dette. Kategori B – Tildelingskriterier: Her må tilbyder redegjøre for det stilte kriteriet, evt. henvise til vedlegg i tilbudet hvor slik redegjørelse og dokumentasjon finnes.
------------------	--	---

Pkt.	Beskrivelse av kravet	Krav-kategori	Svar med (Ja/Nei) på kategori A Svar med kommentarer/dokumentasjon på kategori B
2.1.7	Personvern		
2.1.7.1	<u>Love og normer</u> Tilbyder bekrefter at tilbudt løsning etterlever bestemmelsene i personopplysningsloven og personopplysningsforskriften.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.1.7.2	<u>Databehandleravtale:</u> Tilbyder er innforstått med at det vil bli inngått databehandleravtale ved kontraktinngåelse. Databehandleravtalen vil være basert på Datatilsynets mal for databehandleravtale: https://www.datatilsynet.no/globalassets/global/04_veiledere/avtaleskisse_personopplysningsloven_20090526.docx	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.2	Krav til det elektroniske betalingskortet (TT-kortet), produksjon og distribusjon		
2.2.1	Tekniske krav til TT-kortet		
2.2.1.1	Tilbyder er innforstått med at TT- kortet skal være elektronisk uten pin-kode, basert på anerkjent teknologi og internasjonale standarder.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.2.1.2	Tilbyder bekrefter at TT-kortet kan lades med differensiert kronebeløp som "kredittgrense".	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.2.1.3	Tilbyder bes redegjøre for hva som er normal levetid på kortene.	B	
2.2.2	Design		
2.2.2.1	Tilbyder er innforstått med at layout på kortet skal utarbeides i samarbeid med Oppdragsgiver.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.2.2.2	Tilbyder bekrefter at TT-kortet er personalisert med TT-brukers navn, unikt brukernummer og evt. annen relevant informasjon om godkjent TT-bruker.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
2.2.2.3	Tilbyder er innforstått med at følgende informasjon må minimum stå på kortene: <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktinformasjon for saldoforespørsel • Kontaktinformasjon ved mistet/funnet kort • Eventuell annen relevant informasjon Oppdragsgiver skal ha mulighet til å endre og legge til informasjon på TT-kortet i løpet av kontraktperioden.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei

Vedlegg 1	Kravspesifikasjon med minimumskrav og tildelingskriterium	Kategori A – Minimumskrav: For minimumskrav hvor det kreves dokumentasjon må tilbyder legge ved dette. Kategori B – Tildelingskriterier: Her må tilbyder redegjøre for det stilte kriteriet, evt. henvise til vedlegg i tilbudet hvor slik redegjørelse og dokumentasjon finnes.
------------------	--	---

Pkt.	Beskrivelse av kravet	Krav-kategori	Svar med (Ja/Nei) på kategori A Svar med kommentarer/dokumentasjon på kategori B
2.2.2.4	Tilbyder er innforstått med at TT-kortene må preges slik at det kan kjennes igjen av blinde og svaksynte.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3	GJENNOMFØRINGSEVNE		
3.1	Produksjon og leveranse		
3.1.1	Leveranse		
3.1.1.1	Tilbyder bekrefter at løsningen er klar for idriftsettelse 01.08.2017. Dette inkluderer alle systemets funksjoner, utsending av kort og informasjon til brukerne samt nødvendig opplæring.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.1.2	Produksjon		
3.1.2.1	Tilbyder er innforstått med at det skal produseres og distribueres ca. 7000 elektroniske kort før idriftsettelse, og et årlig anslag på ca. 800 - 1200 kort (nye brukere og erstatningskort for tapt, mistet etc.). Samtlige TT- brukere skal ha mulighet til å benytte nye kort ved oppstart.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.1.2.2	Tilbyder er innforstått med at avtaleleverandør, gjennom kontraktperioden, skal kunne motta bestillinger av TT-kort til nye brukere direkte fra saksbehandlere i kommunene (det er de som behandler søknader om godkjenning av nye brukere av TT-ordningen).	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.1.2.3	Tilbyder er innforstått med at avtaleleverandør skal kunne motta bestillinger av erstatningskort for tapt/mistet/stjålet kort, adresseendringer etc. fra alle brukernivå.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.1.3	Utsendelse av kort		
3.1.3.1	Tilbyder er innforstått med at utsendelser av kort skal gå til adressen i brukerregisteret.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.1.3.2	Tilbyder bekrefter at maksimal tid fra bestilling til utsendelse av kort er 5 virkedager.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.1.3.3	Tilbyder bes redegjøre for sine rutiner for håndtering av bestilling og utsending av kort.	B	Svar:

Vedlegg 1	Kravspesifikasjon med minimumskrav og tildelingskriterium	Kategori A – Minimumskrav: For minimumskrav hvor det kreves dokumentasjon må tilbyder legge ved dette. Kategori B – Tildelingskriterier: Her må tilbyder redegjøre for det stilte kriteriet, evt. henvise til vedlegg i tilbudet hvor slik redegjørelse og dokumentasjon finnes.
------------------	--	---

Pkt.	Beskrivelse av kravet	Krav-kategori	Svar med (Ja/Nei) på kategori A Svar med kommentarer/dokumentasjon på kategori B
3.1.4	Utsending av brev og varslng		
3.1.4.1	Tilbyder er innforstått med at avtaleleverandør skal sende ut informasjonsbrev til den enkelte TT- bruker ved tildeling av brukerstatus (utsending av elektronisk TT-kort).	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.1.4.2	Tilbyder er innforstått med at brevttekst og layout til alle utsendinger vil bli produsert av Oppdragsgiver.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.1.4.3	Tilbyder er innforstått med at avtaleleverandøren skal stå for opptrykk av brev, inklusive fletting, pakking og distribusjon.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.1.4.4	Tilbyder bekrefter at informasjon kan sendes elektronisk per mail, SMS etc. dersom bruker ønsker det.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.2	Fakturering		
3.2.1	<u>eFaktura</u> Tilbyder aksepterer at alle fakturaer til Møre og Romsdal fylkeskommune skal leveres som eFaktura ihht. Elektronisk handelsformat (EHF-formatet).	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.2.2	Tilbyder er innforstått med at avtaleleverandør skal fakturere Oppdragsgiver 2 ganger per måned, og skal operere med 30 dagers forfallsfrist. Fakturaen skal minimum inneholde: - Oversikt som viser administrasjonskostnader eks mva. i perioden. - Oversikt som viser utførte TT- turer i perioden fordelt på transportører, som skal være angitt med navn og adresse. Beløp eks mva.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.2.3	Tilbyder er innforstått med at fakturagrunnlag må kunne være søkbart for Oppdragsgiver i den elektroniske løsningen.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.3	Implementering og oppfølging		
3.3.1	Implementering		
3.3.1.1	<u>Kommunikasjon</u> Tilbyder aksepterer at <i>all</i> kommunikasjon skal foregå på norsk.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei

Vedlegg 1	Kravspesifikasjon med minimumskrav og tildelingskriterium	Kategori A – Minimumskrav: For minimumskrav hvor det kreves dokumentasjon må tilbyder legge ved dette. Kategori B – Tildelingskriterier: Her må tilbyder redegjøre for det stilte kriteriet, evt. henvise til vedlegg i tilbudet hvor slik redegjørelse og dokumentasjon finnes.
------------------	--	---

Pkt.	Beskrivelse av kravet	Krav-kategori	Svar med (Ja/Nei) på kategori A Svar med kommentarer/dokumentasjon på kategori B
3.3.1.2	<u>Prosjektleder</u> Tilbyder er innforstått med at avtaleleverandør skal utnevne en prosjektleder, som skal sikre at frister og innhold blir minst som forespurt.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.3.1.3	<u>Prosjekt møter</u> Tilbyder er innforstått med at avtaleleverandør kan på en ukes varsel bli innkalt til prosjekt møte dersom Oppdragsgiver mener det er behov for det.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.3.2	Fremdrift		
3.3.2.1	Tilbyder bes legge ved et forslag til fremdriftsplan som viser hvordan oppdraget skal gjennomføres, inkludert tidsestimater for de ulike fasene. Eksempler på faser som bør inngå i fremdriftsplanen er: <ul style="list-style-type: none"> • Overføring av brukerdata fra dagens leverandør, Rogaland Taxi AS • Produksjon av elektroniske kort • Test • Utsendelse av kort og informasjon til brukerne • Kommunikasjon med transportørene Listen er ikke uttømmende, og er kun ment som eksempler. Tilbyder er selv ansvarlig for å få med relevante faser.	B	Svar:
3.3.3	Faglige kvalifikasjoner og bemanning		
3.3.3.1	Tilbyder må ha kompetanse og gjennomføringsevne innen de områder som oppdraget krever. Tilbyder må ha erfaring fra tilsvarende eller like oppdrag som beskrevet i dette konkurransegrunnlag. Med tilsvarende eller like oppdrag menes transport av enkeltpersoner med særlige behov, slik som for eksempel TT-transport, pasientreise, tilrettelagt skoleskyss etc. Tilbyder bes redegjøre for de mest relevante oppdragene de siste 3 årene. Oversiktene må inkludere angivelse av oppdragets: <ul style="list-style-type: none"> • Verdi • Tidspunkt • Mottaker (navn, telefon og e-post) Referanser vil kunne bli kontaktet ved behov for klargjøring av oppdragets relevans. Det er likevel slik at det er tilbyders ansvar å dokumentere relevans gjennom beskrivelsen.	B	Svar:

Vedlegg 1	Kravspesifikasjon med minimumskrav og tildelingskriterium	Kategori A – Minimumskrav: For minimumskrav hvor det kreves dokumentasjon må tilbyder legge ved dette. Kategori B – Tildelingskriterier: Her må tilbyder redegjøre for det stilte kriteriet, evt. henvise til vedlegg i tilbudet hvor slik redegjørelse og dokumentasjon finnes.
------------------	--	---

Pkt.	Beskrivelse av kravet	Krav-kategori	Svar med (Ja/Nei) på kategori A Svar med kommentarer/dokumentasjon på kategori B
3.3.3.2	Tilbyder bes redegjøre for hvordan virksomheten organiserer og prioriterer ressursavsetninger ved implementering og drift av dette oppdraget.	B	Svar:
3.4	Service		
3.4.1	Kundeservice overfor TT-brukerne		
3.4.1.1	Tilbyder bekrefter at de etablerer et service-, vedlikehold-, garanti- og supportapparat som kan ta seg av eventuelle problemer som måtte oppstå på programvare og behov for support på bruk av systemet.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.4.1.2	Tilbyder bekrefter at systemet skal være operativt med døgnskuttet drift. Eventuelt med unntak av på forhånd avtalte servicevindu.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.4.1.3	Tilbyder aksepterer at saldoopplysninger og andre henvendelser per telefon eller e-post skal besvares hverdager i kjernetiden (kl. 08.30-15.30).	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.4.1.4	Tilbyder bekrefter at saldoopplysninger kan fås via web eller SMS utenom kjernetid.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.4.1.5	Tilbyder bes redegjøre for serviceapparatets snitt- og maksimal responstid på henvendelser.	B	Svar:
3.4.1.6	Tilbyder bes oppgi serviceapparatets åpningstider (til hvilke tider de ulike tjenestene er tilgjengelig for brukerne).	B	Svar:
3.4.1.7	Erfaringsmessig er det ekstra behov for tilgjengelighet og oppfølgingsservice fra leverandøren i forkant og etterkant av tildeling av "ny kredittgrense" på TT- kortene i juni/juli og desember/januar. Leverandøren bes redegjøre for hvordan dette økte behovet ivaretas på kundeserviceområdet.	B	Svar:
3.4.2	Kundeservice overfor transportørene		
3.4.2.1	Tilbyder bekrefter at transportørene skal kunne foreta rask saldokontroll: - i den elektroniske løsningen - via telefon	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.4.2.2	Tilbyder bes redegjøre for snitt- og maksimal tid for respons på telefon, samt til hvilke tider opplysningstjenestene er tilgjengelig for transportørene.	B	Svar:

Vedlegg 1	Kravspesifikasjon med minimumskrav og tildelingskriterium	Kategori A – Minimumskrav: For minimumskrav hvor det kreves dokumentasjon må tilbyder legge ved dette. Kategori B – Tildelingskriterier: Her må tilbyder redegjøre for det stilte kriteriet, evt. henvise til vedlegg i tilbudet hvor slik redegjørelse og dokumentasjon finnes.
------------------	--	---

Pkt.	Beskrivelse av kravet	Krav-kategori	Svar med (Ja/Nei) på kategori A Svar med kommentarer/dokumentasjon på kategori B
3.4.3	Brukerstøtte overfor Oppdragsgiver og saksbehandlere i kommunene		
3.4.3.1	<p>Tilbyder er innforstått med at avtaleleverandør skal ha en dedikert kontaktperson som Oppdragsgiver og kommunene skal forholde seg til.</p> <p>Kontaktinformasjon skal gis til Oppdragsgiver i forkant av en eventuell kontraktsignering.</p> <p>Kontaktpersonen skal kunne nås minimum i tidsperioden 09.00 – 15.00 på hverdager.</p>	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.4.3.2	Tilbyder bes redegjøre for hvordan det sikres at eventuelle klager og alvorlige avvik blir rapportert til Oppdragsgiver.	B	Svar:
3.5	Opplæring		
3.5.1	<p>Tilbyder er innforstått med at avtaleleverandør, før idriftsettelse, må sørge for introduksjon og opplæring innen løsningen for:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ansatte hos Oppdragsgiver (2- 3 stk.) • saksbehandlere i kommunene (36 kommuner) • drosjesentralene og sjåførene 	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.5.2	Tilbyder er innforstått med at opplæringen som ytes skal være profesjonell, og foregå på norsk.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.5.3	<p>Tilbyder er innforstått med at det skal foreligge en brukermanual for bruk av den elektroniske løsningen.</p> <p>Manualen skal være tilgjengelig for Oppdragsgiver innen oppstart av systemet.</p>	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.5.4	Tilbyder er innforstått med at alle brukerveiledninger og annen informasjon skal foreligge på norsk.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.5.5	Tilbyder er innforstått med at Oppdragsgiver dekker reiseutgifter etter statens standardsatser for leverandørens opplæringspersonell, ut over dette skal opplæringen gjennomføres uten omkostninger for Oppdragsgiver.	A	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
3.5.6	Tilbyder bes legge ved forslag til plan for opplæring som sier noe om hvordan opplæring av Oppdragsgiver, saksbehandlere i kommunene og drosjesentral/sjåfører skal foregå, samt tidsestimat.	B	Svar: