



**POLITIET**

Norwegian Police

## **Bilag 1 - kundens kravspesifikasjon**

**Medarbeiderundersøkelse**

**Saksnummer: 25/249371**

## **Innhold**

<b>1. Beskrivelse av tjenesten.....</b>	<b>3</b>
1.1. Avtalens omfang .....	3
<b>2. Kundens kravspesifikasjon .....</b>	<b>4</b>
2.1. Generelt.....	4
2.2. Brukere av avtalen .....	4
2.3. Krav til tjenesten som skal leveres .....	5
2.4. Vurderingskrav .....	10

# **1. Beskrivelse av tjenesten**

Det er et lovkrav i arbeidsmiljøloven at arbeidsgiver skal ha oversikt og kunne kartlegge medarbeiders arbeidsmiljø. En medarbeiderundersøkelse og arbeidsmiljøundersøkelse for hele etaten fyller lovkravet og er det godt utviklingsverktøy for ledere i å utvikle et godt og produktivt arbeidsmiljø.

Leverandøravtalen skal tilby solid faglig kompetanse og erfaring på dette området både når det gjelder gjennomføring og analyse av større undersøkelser og konsulentbistand. Undersøkelsene gjøres som regel med faste intervaller, med det må også være mulig å gjennomføre mindre avgrensede undersøkelser i perioder.

## **1.1. Avtalens omfang**

Kunden har behov for ulike typer medarbeiderundersøkelser/arbeidsmiljøundersøkelser. Undersøkelsene er personlige, og hver medarbeider i Politiet skal motta en individuell lenke.

Følgende undersøkelser vil være aktuelle, men listen er ikke uttømmende:

- Politiets medarbeiderundersøkelse for alle ansatte i politiet. Undersøkelsen gjennomføres annet hvert år.
- Andre typer arbeidsmiljøundersøkelser ved behov (f.eks. om seksuell trakassering, behov for å følge opp utviklingen innenfor utvalgte områder, måle effekter og gevinster for ulike iverksatte tiltak). Undersøkelsene kan variere i omfang, tematikk, og hyppighet, rundt 1-2 ganger i året.
- Leverandøren skal kunne benytte kvantitativ metode og må også kunne benytte kvalitativ metode for datainnsamling og analyse.
- Undersøkelsene skal kunne gjennomføres for hele etaten. Politiet i dag består av ca. 19000 ansatte
- Undersøkelsene skal kunne gjennomføres på virksomhetsnivå, som f.eks. politidistrikt og særorgan.
- Leverandør skal kunne levere anslagsvis 1500 (+/-) elektroniske rapporter.

For arbeidet forventes det at det vil bli behov for følgende bistand fra leverandør:

- En leverandør som kan hjelpe politiet med å forstå og analysere undersøkelsene som er gjennomført og omhandler arbeidsmiljøet.
- Rådgivningsbistand på hva slags undersøkelser som er egnet ut fra det problemet man skal løse
- Bistand på design av undersøkelser, samt kvalitetssikring av spørreskjema
- Prosjektledelse og bistand til gjennomføring av undersøkelsene
- Relevant konsulentbistand ved behov
- Gjennomføre datainnsamling innenfor et bredt spekter av kvalitative og kvantitative metoder og fremgangsmåter
- Generering av datafiler. Dataene skal gjøres elektronisk tilgjengelig i egnede plattformer
- Skrive rapporter som sammenstiller dataene på egnet måte
- Analysere datamateriale og presentere på adekvat måte
- Rådgivning på hvordan innsikt kan foredles og presenteres
- Annet relevant arbeid i forbindelse med undersøkelsene

Det legges til grunn at leverandører kan levere undersøkelser som tilfredsstillende høye faglige og etiske krav.

Følgende ytelser omfattes ikke av tjenesten: Det foreligger ikke per i dag ytelser som ikke kan innlemmes i avtalen.

## **2. Kundens kravspesifikasjon**

### **2.1. Generelt**

Kundens krav til leveransen er inntatt i dette kapittelet. Kravene skal besvares i bilag 2. Kunden skal spesifisere krav og preferanser til tjenesten med angivelse av dokumentasjon; funksjons- og ytelseskrav, tekniske krav, krav til standarder m.m.

Alle minimumskrav er absolutte krav. Dersom et eller flere krav ikke er oppfylt, kan tilbudet bli avvist.

Vurderingskrav vurderes og vektlegges i henhold til tildelingskriterier.

### **2.2. Brukere av avtalen**

Avtalen omfatter tjenester som er aktuelle for alle deler av politiet, inkl. Politiets Sikkerhetstjeneste (PST). Det tas forbehold om at organisasjonsenheter i politiet kan bli endret. Slike eventuelle endringer kan ikke betraktes som vesentlige endringer i avtaleforholdet.

Avtalen er eksklusiv, slik at Kunden skal dekke sitt behov beskrevet under punkt 1. BESKRIVELSE AV TJENESTEN, gjennom avrop på rammeavtalen, foruten i følgende tilfeller:

For Politiets Sikkerhetstjeneste (PST) vil avtalen være ikke- eksklusiv.

## 2.3. Krav til tjenesten som skal leveres

Alle kravene i dette avsnittet er minimumskrav og hvert enkelt krav skal besvares av leverandøren i bilag 2.

Krav nr.	Minimumskrav	Beskrivelse / dokumentasjonskrav
<b>A1 Personell / personellsikkerhet</b>		
A1.1	<b>Kundeansvarlig:</b> Leverandøren skal tildele Oppdragsgiver egen kundeansvarlig for avtalen. Ved endring av kundeansvarlig, skal Leverandør varsle Oppdragsgiver om endringen.	Bekreftelse: Ja/nei
A1.2	<b>Tilbudte ressurser:</b> Leverandøren skal bekrefte at de tilbudte ressursene skal være tilgjengelige i avtaleperioden.  Ved avrop; om tilbudte ressurser ikke er tilgjengelig skal Leverandøren tilby ressurser med tilsvarende eller bedre kompetanse, erfaring og kapasitet på samme vilkår.	Bekreftelse: Ja/nei
A1.3	<b>Dokumenterte instruksjer / rutiner og opplæring:</b> Leverandøren skal ha dokumenterte instruksjer/rutiner som sikrer etterlevelse av kravene i denne avtalen.  Leverandøren skal sikre at personellet har den kompetansen som kreves og at tilstrekkelig opplæring er gitt.	Bekreftelse: Ja/nei
A1.4	<b>Ferieavvikling, sykdom og lignende:</b> Leverandøren skal sikre at de også er leveringsdyktige ved ferieavvikling, sykdom og liknende. Det betyr blant annet at både leverandøren og de vikarene Virksomheten benytter seg av oppfyller kravene før arbeidet settes i gang.	Bekreftelse: Ja/nei
A1.5	<b>Språk:</b> Leverandørens personell skal gjøre seg godt forstått på norsk, både muntlig og skriftlig. Norsk skal være arbeidsspråket.	Bekreftelse: Ja/nei

Krav nr.	Minimumskrav	Beskrivelse / dokumentasjonskrav
A1.6	<b>Skifte ut personell:</b> Kunden skal ha mulighet til å be om at virksomheten skifter ut personell hvis behovet oppstår.	Bekreftelse: Ja/nei
A1.7	<b>Legitimering med ID:</b> Leverandørpersonell skal ha fremvist gyldig ID for kunden før arbeidet settes i gang.	Bekreftelse: Ja/nei
A1.8	<b>Taushetserklæring:</b> Leverandørpersonell skal signere en taushetserklæring som innleveres til kunden. Både leverandøren og eventuelle underleverandører er underlagt taushetsplikt, jf. forvaltningsloven av 10. februar 1967 nr. 10 §§ 13 – 13 f. Taushetsplikten gjelder også etter opphør av avtalen. Omfang av taushetsplikten og konsekvenser ved brudd på denne skal være beskrevet og kommunisert.	Bekreftelse: Ja/nei
A1.9	<b>Politiattest:</b> Leverandørpersonell skal levere uttømmende og utvidet politiattest for å dokumentere plettfriandel.  Attesten skal være fremlagt og vurdert OK av kunden før arbeidet settes i gang.  I avrop for Politiets sikkerhetstjeneste (PST) vil det kunne være behov for å sette krav til at konsulentene skal kunne bli sikkerhetsklarert.	Bekreftelse: Ja/nei
A1.10	<b>Besøk i Kundens lokaler:</b> Leverandør skal følge Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende retningslinjer for besøkskort, adgangskontroll og andre sikkerhetsrutiner ved arbeid i Oppdragsgivers lokaler.	Bekreftelse: Ja/nei
A1.11	<b>Fotoforbud:</b> Det er et generelt fotoforbud i Kundens lokaler, men fotodokumentasjon til rapporter kan i enkelte tilfeller benyttes, men må godkjennes iht. avtale med Kunden før bilder/film kan tas.	Bekreftelse: Ja/nei

Krav nr.	Minimumskrav	Beskrivelse / dokumentasjonskrav
<b>A2 Personvern og informasjonssikkerhet</b>		
A2.1	<b>Personopplysninger:</b> Leverandøren skal beskrive hvilke personopplysninger som behandles på vegne av Kunden.	Leverandør skal beskrive hvilke personopplysninger som behandles.
A2.2	<b>Personvern:</b> Leverandøren skal kunne bistå behandlingsansvarlig med å ivareta de registrertes rettigheter iht. personvernprinsippene (GDPR)	Dokumentasjon på hvordan leverandørens rutiner for å ivareta de registrertes rettigheter.
A2.3	<b>Personvern (tredjeland):</b> Leverandøren skal sørge for at personopplysninger ikke overføres til land utenfor EU/EØS eller land som ikke har adekvansbeslutning fattet av EU – kommisjonen.	Leverandør skal beskrive hvor personopplysninger behandles, og bekrefte at leverandøren har prosesser og tekniske tiltak etablert for å hindre at overføring skjer.
A2.4	<b>Databehandleravtale:</b> Leverandøren skal signere en databehandleravtale før oppstart av avtalen. Kundens mal, Bilag 8 Databehandleravtale, skal brukes.	Bekreftelse: Ja/nei
A2.5	<b>Instans/isolering av data:</b> Leverandøren skal sikre at kundens del av leveransen (instans) er isolert fra andre kunder i leveransen.	Dokumentasjon på hvordan isolering mellom instanser er etablert, inkludert tekniske kontroller og arkitektur.
A2.6	<b>Kryptering:</b> Leverandøren skal implementere sterk kryptering for data både i lagring og under overføring. Krypteringsnøkler skal håndteres på en sikker måte.	Dokumentasjon på krypteringsløsninger, inkludert krypteringsstandarder, nøkkellengder og rutiner for nøkkelhåndtering.
<b>A3 Prosedyre, rapportering og utførelse</b>		

Krav nr.	Minimumskrav	Beskrivelse / dokumentasjonskrav
A3.1	<p><b>Prosedyre for avrop:</b> Bestillinger på avtalen gjøres gjennom avrop jf. <i>Bilag 7 – Avropsskjema</i>. Hvilke tjenester Kunden har behov for innenfor avtalens omfang, vil fremkomme i avropsdokumentet.</p> <p>Alle avrop skal skje via Kundens representant, jf. Punkt 2.5 i <i>Kontrakt – Tjenesteavtale</i>, med mindre annet er avtalt med Kundens representant.</p>	Bekreftelse: Ja/nei
A3.2	<p><b>Gjennomføre medarbeider – og arbeidsmiljøundersøkelse:</b> Leverandør skal gjennomføre medarbeider – og arbeidsmiljøundersøkelse iht. det som er beskrevet i punkt 1 ovenfor.</p> <p>Undersøkelsen skal baseres på et spørreskjema utviklet av Leverandør i samarbeid med Kunden, og Leverandør skal være innstilt på at det kan forekomme årlige endringer i deler av innholdet.</p>	Bekreftelse: Ja/nei
A3.3	<p><b>Språk utsendelse:</b> Leverandøren skal tilby funksjonalitet for at undersøkelsen kan sendes ut og besvares på flere språk. Løsningen skal som et minimum støtte norsk bokmål, nynorsk og engelsk.</p> <p>I tillegg skal leverandøren kunne tilby oversettelser eller tilrettelegging for andre vanlige språk brukt i Norge, herunder (ikke uttømmende liste):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Polsk</li><li>- Urdu</li><li>- Spansk</li></ul>	Bekreftelse: Ja/nei  Leverandøren bes oppgi hvilke språk utover listen de kan tilby.



Krav nr.	Minimumskrav	Beskrivelse / dokumentasjonskrav
A3.4	<p><b>Utsendelse av spørreundersøkelse (personlig lenke):</b> Leverandøren skal tilby funksjonalitet for utsendelse av spørreundersøkelser gjennom flere kommunikasjonskanaler.</p> <p>Leverandøren skal støtte utsendelse via e-post og SMS.</p> <p>Eventuelle tilleggskanaler (f.eks. lenke på web, QR-kode eller push varsler) skal beskrives av leverandøren</p>	<p>Bekreftelse: Ja/nei</p> <p>Leverandøren skal beskrive eventuelle tilleggskanaler.</p>
A3.5	<p><b>Rapporter:</b> For hver undersøkelse skal Leverandøren utvikle elektroniske rapporter som presenterer tabeller og figurer, samt gir en skriftlig fremstilling av resultatene. Disse skal også kunne skrives ut i papirform.</p> <p>Leverandør skal utvikle én rapport som presenterer tabeller og figurer for hvert politidistrikt/særorgan basert på dataene uthentet fra gjeldene distrikt/særorgan.</p> <p>Leverandør skal utvikle minimum én analyserapport på nasjonalt nivå.</p>	<p>Leverandør skal beskrive hvordan de oppfyller dette kravet.</p>
A3.6	<p><b>Portal:</b> Leverandøren skal levere en Web-basert portal som inneholder organisasjonsstrukturen for etaten, hvor Oppdragsgiver skal kunne hente ut rapporter på ulike nivåer (etat, distrikt, særorgan, osv.)</p> <p>Organisasjonsstrukturen for etaten blir tildelt av oppdragsgiver etter kontraktsinngåelse.</p> <p>Lenke til organisasjonsenhetene i politiet: <a href="https://www.politiet.no/om-politiet/organisasjonen">https://www.politiet.no/om-politiet/organisasjonen</a></p>	<p>Leverandør skal beskrive hvordan web-basert portal og organisasjonsstrukturen for etaten håndteres og gjennomføres. I tillegg skal leverandør beskrive hvilke løsninger de kommer til å benytte.</p>
A3.7	<p><b>Historikk av tidligere resultater:</b> For samtlige rapporter skal resultatene kunne sammenlignes med tidligere år eller data etter nærmere anvisning fra Oppdragsgiver.</p>	<p>Bekreftelse: Ja/nei</p>

Krav nr.	Minimumskrav	Beskrivelse / dokumentasjonskrav
A3.8	<b>Eier:</b> Oppdragsgiver skal eie undersøkelsene og tilhørende data generert gjennom hele avtalens periode.	Bekreftelse: Ja/nei
A3.9	<b>Ved avtalens utløp:</b> Ved skifte av leverandør (ved avtalens utløp) skal Oppdragsgivers data gjøres tilgjengelig for ny leverandør i elektronisk lesbar form og mulig for konvertering til nytt verktøy/system, slik at historikk på alle nivåer vil bli ivaretatt.	Bekreftelse: Ja/nei

## 2.4. Vurderingskrav

Alle kravene i dette avsnittet er ikke-absolutte, men evalueres og vektlegges i henhold til Del III konkurransegrunnlag – regler for konkurransen punkt 7 tildelingskriterier.

Hvert enkelt vurderingskrav skal besvares av leverandøren i bilag 2- leverandørens løsningsbeskrivelse.

Krav nr.	Vurderingskrav	Beskrivelse / dokumentasjonskrav
B1	<b>Oppdragsforståelse:</b> Leverandøren bes beskrive sin forståelse av Oppdragsgivers behov på området <i>Medarbeiderundersøkelse</i> jf. Punkt 1.  Leverandøren bes om at en del av besvarelsen også inkluderer beskrives av Leverandøren sin kunnskap om metoder og verktøy for å dekke Oppdragsgivers behov.	Leverandør bør beskrive hvordan de oppfyller dette kravet. <b>Maks 2 A4 sider.</b>

Krav nr.	Vurderingskrav	Beskrivelse / dokumentasjonskrav
B2	<p><b>Kompetanse:</b> Leverandørens ressurser bør ha god kompetanse og erfaring innenfor ulike typer medarbeiderundersøkelser/arbeidsmiljøundersøkelser som angitt i pkt. 1.1 ovenfor.</p> <p>Det er ønskelig at tilbudte ressurser har erfaring fra offentlig sektor.</p> <p>Erfaring med store offentlige organisasjoner vil være en fordel.</p> <p>Leverandør bes vedlegge oppsummerte CV-er med beskrivelse av relevant formell utdanning og arbeidserfaring for de ressurser som skal bemanne oppdragene.</p>	<p>Leverandør bør beskrive hvordan de oppfyller dette kravet og vedlegger tilbudte ressurser CV'er som dokumentasjonskrav.</p> <p>Leverandør skal benytte Bilag 9 – Vedlegg 1 CV mal for utfyllelse av tilbudte ressurser. <b>Maks 4 CV'er.</b></p>
B3	<p><b>Presentasjon av resultater:</b> Beskrivelse av hvordan resultatene fra undersøkelsen kan presenteres med tilhørende rapporter, statistikker og presentasjoner.</p> <p>Beskriv gjerne ved hjelp av skjermdumper/bilder/eksempler/utskrifter med videre.</p> <p>Skjermdumper/bilder/eksempler/utskrifter legges ved som vedlegg til besvarelsen. Fremstillingene av resultatene i rapportene bør være selvforklarende og enkle å forstå for Oppdragsgivers medarbeidere.</p>	<p>Leverandør bør beskrive hvordan de oppfyller dette kravet.</p>
B4	<p><b>Teknisk implementeringskrav -Sikring av data og resultater:</b> Leverandør bes beskrive hvordan de sikrer tilgang til data og resultater, da undersøkelser kan inneholde sensitiv data, som personopplysninger.</p>	<p>Leverandør bør beskrive hvordan de oppfyller dette kravet.</p>