

Bilag til SSA-L – Avtale om løpende tjenestekjøp over internett – versjon 2026

Innhold:

1	Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon.....	2
2	Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten.....	18
3	Bilag 3: Plan for etableringsfasen	19
4	Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner	21
5	Bilag 5: Administrative bestemmelser	22
6	Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser	27
7	Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten.....	29
8	Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen	30
9	Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser	31

1 Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

1.1 Avtalens omfang

1.1.1 Introduksjon

Drammen kommune ligger sentralt plassert på Østlandet og er Norges 7. største kommune med ca. 106 000 innbyggere. Kommunen er regionsenter i Buskerud, transportknutepunkt med bl.a. Drammen havn som er landets mest effektive godsknutepunkt og ledende havn for bilimport. Høsten 2025 åpnet nye Drammen sykehus på Brakerøya og Drammen helsepark vokser fram ved siden av sykehuset og skal etter planen være ferdig utviklet i 2030. Drammen stasjon er nylig oppgradert med flere spor og ny bybru ble åpnet 25. oktober 2025. Drammen kommune ble slått sammen med Nedre Eiker og Svelvik 1. januar 2020.

Drammen kommunes visjon er «et godt sted å leve» og verdiene våre er «nær, inkluderende og nytenkende». Dette er retningsgivende for alle kommunens planer og strategier

Kommunen yter tjenester til innbyggerne innen helse og omsorg, barnehager og skoler, teknisk drift, kultur, samfunnsutvikling og administrasjon. Kommunens organisasjonsstruktur består av et kommunestyre, formannskap og en administrasjon under kommunedirektøren, og opererer i henhold til norsk kommunelovgivning.

Drammen kommune med organisasjonsnummer 921234554 (Heretter Kunden) har 7.000 faste ansatte organisert i ulike tjenesteområder. I tillegg kommer 1.250 midlertidig ansatte, vikarer og lærlinger. Kunden har også 1.900 timelønnede tilkallingsvikarer og ulike former for praksisarbeid. Utover dette kommer politikere, oppdragstakere og andre som til sammen utgjør 1250. Se Vedlegg 6.1 Prisskjema for detaljer om antall ansatte og brukere.

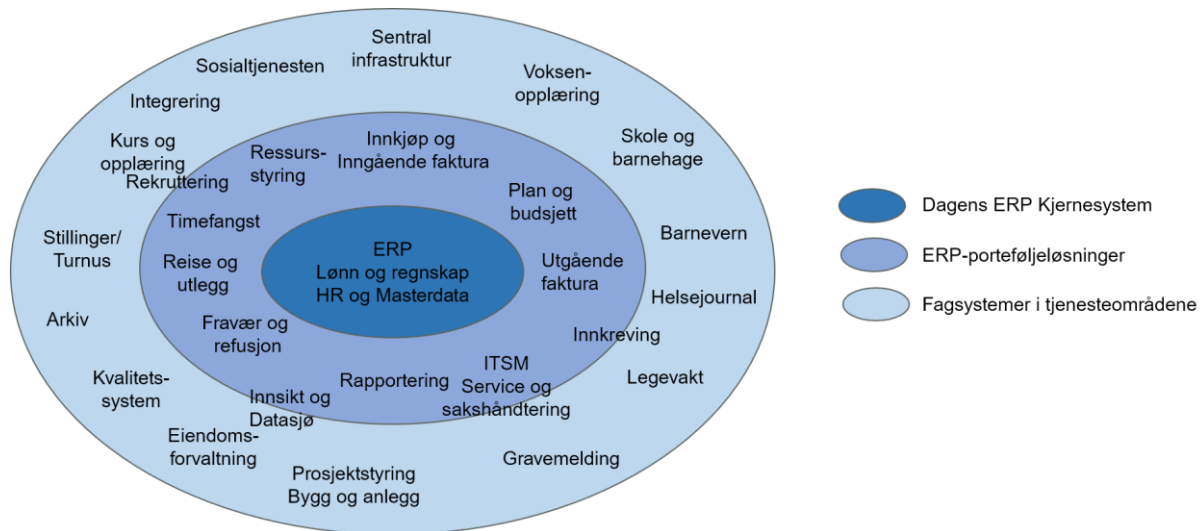
Drammen kommune skal anskaffe nytt administrativt styringssystem (Enterprise Resource planning (ERP) system).

Drammen kommune har flere ulike kommunale foretak (KF) og interkommunale selskap (IKS) hvor Kunden utfører regnskap og lønnstjenester. Vedlegg 1.3 Andre rettssubjekter gir en oversikt over juridiske enheter som er en del av kontrakten. Når vi i bilag eller vedlegg skriver «Selskap», er det disse juridiske enhetene vi sikter til.

1.1.2 Dagens løsning

Dagens ERP-løsning med Unit4 Business World som kjerne, dekker områdene lønn, regnskap, HR, Innkjøp/e-handel og Masterdata. I tillegg har Kunden en portefølje av systemer som dekker ERP-relaterte funksjoner. ERP-løsningen er også integrert med ca. 50 fagsystemer i Kundens systemlandskap.

Bildet under illustrer dagens ERP-relaterte systemlandskap hos Kunden.



Kunden har disse funksjonene i dagens ERP-system:

- Økonomi
 - Regnskap
 - Fakturabehandling
 - Fakturering
 - Procasso (innfordringssystem fra Banqsoft)
 - Anleggsverdiregnskap
 - Konsolidering
 - Rapportering
 - Budsjettering – Planlegger (integrasjon med Framsikt)
 - Tolkning av fakturaer (eye-share Capture)
- Prosjektstyring
 - Time/prosjekt
 - Timeføring UBW
- Lønn og personal
 - Sykemeldinger (Refusjonsmodul)
 - HMS
 - Personal lån og sparing (Ikke i bruk)
 - Vask mot folkeregisteret
 - Lønnssystem
 - Personalsystem
 - HR rapportering
 - Reise-/Personreskontro
 - Rekruttering (Webcruiter)
 - Ansatt administrering (EveryOne)
 - Reiseregning og utlegg (Travel & expenses)
 - Lønnsforhandlinger (egen modul)
 - Kompetanse (denne er ikke oppdatert/i bruk p.t.)
- Logistikk
 - Innkjøp / e-handel
 - Utgående faktura
 - Kommunal fakturering
- Informasjonsstyring (ikke i bruk)
- Systemadministrasjon

- Fullmaktsmodul
 - Bruker og rolletilgang
 - Intell Agent – varsling
 - Integrasjoner
 - Import fra forsystemer
- App
 - Timesheet

Vedlegg 1.2 Integrasjoner gir en detaljert liste over integrasjoner til og fra dagens ERP-løsning. *Kommentar: Dette vedlegget vil bli distribuert etter kvalifiseringsfasen i anbudsprosessen til leverandører som blir kvalifisert.*

1.1.3 Målsetting og bakgrunn for anskaffelsen

Som en del av arbeidet med å styrke innovasjonskapasiteten legger Kunden til rette for effektivisering av arbeidsprosessene gjennom økt bruk av teknologi og automatisering. Dette gjelder både i tjenesteproduksjon og i interne prosesser.

Ved å ta i bruk nye metoder og verktøy, ønsker kommunen å legge grunnlag for kontinuerlig forbedring og utvikling, og innføring av et nytt administrativt styringssystem er viktig del av denne prosessen.

Dagens administrative styringssystem (ERP-løsning) vil ikke lenger supporteres av dagens leverandør etter 2027 og må derfor erstattes. Kommunedirektøren har iverksatt et prosjekt for nytt administrativt styringssystem.

Hensikten med prosjektet er å anskaffe en ny ERP-løsning som best mulig understøtter nasjonal og kommunens digitaliseringsstrategi:

- Fase ut eldre teknologi, prosesser og systemer som er til hinder for effektiv digitalisering
- Utvikle og innføre sikre og brukervennlige digitale løsninger
- Styrke arbeidet med automatisering av prosesser ved bruk av teknologi
- Bruke data for å skape mer effektive tjenester
- Styrke samarbeid med leverandørbransjen om utvikling av morgendagens tjenester
- Utvikle kommunens organisatoriske evner for digital transformasjon

Kunden skal anskaffe en ERP-løsning som dekker behov innenfor økonomi, regnskap, lønn, HR og masterdata. En mer detaljert beskrivelse av Kundens krav er beskrevet i Vedlegg 1.1 Kundens kravspesifikasjon. I vedlegget inngår også en veiledning i hvordan Leverandøren skal besvare Kundens krav.

Alle krav og forpliktelser Leverandør bekrefter gjennom besvarelse av krav forutsettes oppfylt fra og med oppstart av Godkjenningsprøve til og med Avslutning av relevante deler av Tjenesten kravet omhandler, om ikke annet er spesifikt angitt.

All tilbudt funksjonalitet skal være inkludert i pris som oppgis i Vedlegg 6.1 Prisskjema. Dersom Leverandørs tilbudte system har ytterligere funksjonaliteter som vurderes til å være hensiktsmessig, bes det oppgitt om disse funksjonalitetene er inkludert i tilbudet.

Utover å dekke grunnleggende funksjonalitet er det noen overordnede egenskaper som Kunden ser som sentrale. Kunden vil tillegge krav som understøtter disse egenskapene ekstra vekt ved evaluering. Tabellen nedenfor viser hvilke aspekter vi tillegger særlig vekt.

Formål	Beskrivelse	Kundens forventning til tilbudt løsning
Brukeropplevelse/ brukskvalitet	Intuitivt grensesnitt som krever minimal opplæring	Løsningen oppleves som enkel og krever minimalt med forkunnskap for å gjøre handlinger riktig. Eksempel: Nytilsatt leder kan utføre daglige oppgaver riktig i systemet uten behov for opplæring eller kjennskap til detaljerte lover og regler.
Automatisering og effektivitet	Frigjøre tid for brukerne	Løsningen blir sentral for å ivareta funksjoner og prosesser knyttet til regnskap, lønn, HR og masterdata. Det skal skapes et grunnlag slik at berørte arbeidsprosesser kan videreutvikles og effektiviseres. Løsningen inneholder nødvendig funksjonalitet som muliggjør effektivisering av prosesser og frigjøring av tid for brukere. Eksempel: Løsninger som tar i bruk innebygget intelligens, KI, automatisert avviksdeteksjon, robotisering og lignende.
Fremtidsrettede løsninger og data integrasjon	Gi underlag for beslutninger	Løsningen tilrettelegger for sømløs flyt av data mellom kjernen, de ulike fagsystemene og Kundens datasjø. Vi forventer fleksibilitet knyttet til tilgjengeliggjøring av datagrunnlag for analyser mellom fagområder. Eksempel: Løsninger som muliggjør bruk av nisjeløsninger som del av total prosess for saksbehandling, og masterdata fra Løsningen er transparent tilgjengelig for både lese- og skrive integrasjoner og for data-analyse.

1.1.4 Oppbygning av løsningen

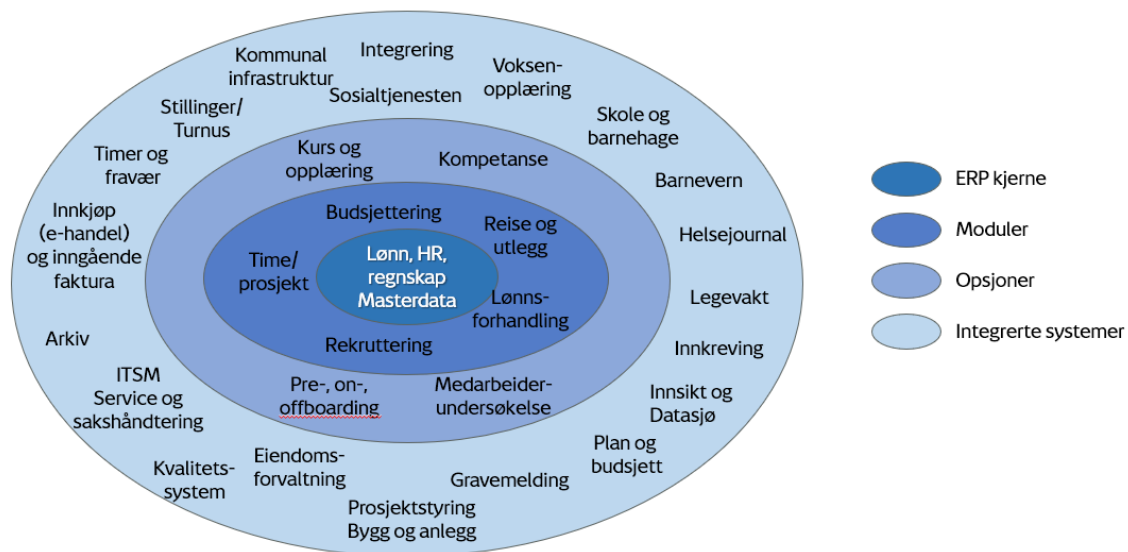
Kunden ser for seg at kjernen i løsningen håndterer de mest essensielle funksjonsområdene; regnskap, økonomi, HR, masterdata og lønn. Disse områdene utgjør grunnlaget for kommunens daglige drift, og det er viktig at kjernen er robust og fungerer sømløst og effektivt. Samtidig er det avgjørende at løsningen gir rom for fleksibilitet. Vi ønsker muligheten til enkelt å kunne integrere eller bytte ut funksjoner som ikke er en del av kjerneprosessene for å sikre at vi alltid har de beste løsningene for å dekke våre behov.

Funksjoner Kunden vurderer som utsatt for endringer og nye behov i tiden som kommer settes som moduler og opsjoner i denne anskaffelsen. Moduler ønskes levert fra start, men kan byttes ut ved behov. Opsjoner er tilleggs-elementer Kunden kan legge til ved behov.

Dette vil gi Kunden økt fleksibilitet til å benytte løsninger som er tilpasset behovene når/dersom de oppstår, samtidig som kjernefunksjonaliteten bevares. Både moduler og opsjoner er ytelser som kommunen har rett, men ikke plikt til å bestille i avtaleperioden. Behov som kan dekkes gjennom moduler/opsjoner er beskrevet i egen fane i Vedlegg 1.1 Kundens kravspesifikasjon.

Parallelt med anskaffelse av ny ERP-løsning vil kommunen gjennomføre en separat anskaffelse av løsning for innkjøp (e-handel) og inngående faktura. Dette er derfor ikke en del av Løsningen i denne kontrakten. Det er utarbeidet en egen kravspesifikasjon for innkjøp og inngående faktura. Løsning for innkjøp og inngående faktura skal integreres med ny ERP-løsning. Denne integrasjonen er en opsjon til denne kontrakten.

Figuren under viser inndeling i Kjerne, Moduler, Opsjoner og Integrerte fagsystemer.



Parallelt med anskaffelse av ny ERP-løsning vil kommunen gjennomføre en separat anskaffelse av løsning for innkjøp (e-handel) og inngående faktura. Dette er derfor ikke en del av Løsningen i denne kontrakten. Det er utarbeidet en egen kravspesifikasjon for innkjøp og inngående faktura. Løsning for innkjøp og inngående faktura skal integreres med ny ERP-løsning. Denne integrasjonen er en opsjon til denne kontrakten.

1.1.5 Generelle behov

Kunden har behov for en helhetlig og fremtidsrettet ERP-løsning som understøtter forvaltning av kommunens kjerneprosesser innen økonomi, regnskap, lønn, HR og masterdata. Løsningen skal bidra til standardisering, effektivisering og digitalisering av arbeidsprosesser på tvers av organisasjonen, samt sikre høy datakvalitet og god styringsinformasjon.

Kunden gjennomfører en anskaffelse med én ansvarlig leverandør på tvers av Lønn, HR, Masterdata og økonomi/regnskap. Det åpnes likevel opp for at det kan være flere systemer/underleverandører som ligger til grunn for leveransen. Nærmere beskrivelse av funksjonelle og ikke-funksjonelle krav fremgår av Vedlegg 1.1 Kundens kravspesifikasjon.

Kunden etterspør en standardisert, skybasert ERP-løsning (SaaS) hvor Leverandøren har et helhetlig ansvar for drift, vedlikehold og videreutvikling. Det forutsettes at løsningen i størst

mulig grad baseres på standard funksjonalitet og beste praksis, og at behov for kundespesifikke tilpasninger begrenses.

Kunden legger til grunn et langsiktig og forpliktende samarbeid med valgt Leverandør. Samarbeidet skal ha karakter av et strategisk partnerskap, hvor Leverandøren aktivt bidrar med kompetanse, innovasjon og beste praksis, og hvor partene sammen arbeider for kontinuerlig forbedring og gevinstrealisering. Løsningen skal ikke bare dekke dagens behov, men også være skalerbar og fleksibel for å understøtte fremtidige endringer i organisasjon, regelverk og tjenestebehov.

Tilbudt løsning skal være økonomisk bærekraftig for kunden over tid, og vil bli vurdert i henhold til tildelingskriteriene, herunder pris.

1.1.6 Brukskvalitet

Kunden stiller høye krav til brukskvalitet i den tilbudte løsningen. ERP-løsningen skal være preget av høy grad av brukervennlighet, forutsigbarhet, konsistens og god brukeropplevd responstid. Løsningen skal ha et moderne, intuitivt og effektivt brukergrensesnitt som understøtter gode arbeidsprosesser med lav kompleksitet og minimalt antall operasjoner, skjermbilder og klikk for å gjennomføre sentrale oppgaver.

Løsningen skal sette brukerne i stand til å utføre sine arbeidsoppgaver effektivt og korrekt med begrenset behov for opplæring og støtte. Det forutsettes at funksjonalitet, navigasjon og informasjonsstruktur er lett å forstå, enkel å lære og gir god oversikt. Brukskvalitet vurderes blant annet ut fra hvor effektivt brukerne kan løse sine oppgaver, herunder responstid, antall nødvendige operasjoner og graden av intuitiv betjening.

ERP-løsningen skal understøtte selvbetjening for ansatte og ledere, med rollebaserte og tilpassede brukerflater som legger til rette for at oppgaver kan utføres uten unødvendige mellomledd. Videre skal løsningen støtte fleksible søkefunksjoner, gi god støtte for korrekt registrering av data gjennom validering og veiledning, samt ha innebygde hjelpefunksjoner.

Leverandøren oppfordres til å opplyse om løsningens mulighetsrom knyttet til selvbetjening, også utover det som er beskrevet her og i kravspesifikasjonen (se Vedlegg 1.1 Kundens kravspesifikasjon).

Løsningen skal være basert på moderne designprinsipper, herunder responsivt design og støtte for bruk på ulike enheter og skjermstørrelser, inkludert mobile flater der dette er hensiktsmessig. Prinsippene for universell utforming bør være ivaretatt.

Spesifikke krav til brukskvalitet er beskrevet i Vedlegg 1.1 Kundens kravspesifikasjon, arkfane 4. Generelle krav. Andre krav i kravspesifikasjonen inneholder også krav og behov knyttet til brukskvalitet.

1.1.7 Roller

Kunden har en bred og sammensatt brukergruppe av ERP-løsningen, med ulike behov knyttet til oppgaver, ansvar og kompetanse. For å synliggjøre sentrale brukergrupper og deres behov, er det definert et sett av overordnede roller basert på kommunens personas og brukerhistorier.

Rollene representerer typiske bruksmønstre og oppgaver i løsningen, og skal gi Leverandøren en forståelse av bredden i bruk og hvilke krav dette stiller til funksjonalitet, brukskvalitet og fleksibilitet i løsningen. Antall i de ulike kategoriene er ikke bindende for Kunden.

Rollene under inkluderer også roller som er mest relevant for innkjøp/e-handel og inngående faktura, selv om dette anskaffes igjennom en separat anskaffelse. Dette for å gi et bedre totalbilde over roller hos Kunden.

Rolle	Beskrivelse av rolle
Leder	Leder med personal-, budsjett- og resultatansvar. Følger opp ansatte, fravær, stillinger, rekruttering og økonomi, samt godkjenner innkjøp og fakturaer. Har behov for en samlet, intuitiv arbeidsflate med god oversikt, beslutningsstøtte, automatisering og varsler.
Merkantil / administrativ støtte	Støtter leder og virksomheten i administrative oppgaver som registreringer, bestillinger, varemottak, avvik og rapporter. Har behov for effektive arbeidsprosesser, gode søk, automatisk kontering og tydelige varsler.
Ansatt	Bruker løsningen til selvbetjening, som registrering av timer, fravær og reiser, oppdatering av egne data, innsyn i lønn og signering av avtaler. Forventer enkel, rask og intuitiv bruk, ofte via mobil.
Fagbruker Lønn	Ansvarlig for korrekt og rettidig lønn, refusjoner og rapportering. Arbeider kontinuerlig i systemet med kontroller, avvikshåndtering og regelverksetterlevelse. Har behov for høy presisjon, sporbarhet og automatisering og gjerne med mye informasjon i hvert skjermbilde for å spare antall klikk
Fagbruker HR	Arbeider med personalforvaltning, rekruttering, kontrakter og regelverk. Har behov for oversikt, kvalitetssikrede data og støtte for helhetlige HR-prosesser.
Fagbruker regnskap	Arbeider med regnskap, fakturahåndtering, avstemming og offentlig rapportering. Har behov for automatiserte prosesser, gode kontroller og oppdatert styringsinformasjon. og gjerne med mye informasjon i hvert skjermbilde for å spare antall klikk

Rolle	Beskrivelse av rolle
Fagbruker økonomi	Arbeider med analyse og rapportering av styringsinformasjon til ledere, samt budsjettering og benytter data fra ERP-løsningen og tilknyttede systemer til å utarbeide nøkkeltall og beslutningsgrunnlag. Har behov for enkel tilgang til oppdaterte og historiske data, samt konsistente tidsserier som ivaretar endringer i organisasjon og regelverk. Det er viktig at data er kvalitetssikret, godt strukturert og tilgjengelig for analyse og videre bruk i dataplattformer.
Attestant/Innkjøper og anviser	Har ansvar for attestasjon og anvisning av økonomiske transaksjoner. Har behov for enkle godkjenningsprosesser, oversikt og god sporbarhet.
Systemforvalter	Har ansvar for forvaltning av løsningen, inkludert oppsett, roller, rettigheter og brukerstøtte. Har behov for fleksibilitet, oversikt og gode administrasjonsverktøy.
Superbruker	Rollen innebærer å støtte og veilede brukere i det daglige arbeidet, bidra til korrekt bruk av løsningen og sikre god datakvalitet. Superbrukeren fungerer som bindeledd mellom brukerne og forvaltningsorganisasjonen, og deltar i opplæring, testing og innføring av nye funksjoner og endringer. Det er egne superbrukere i Selskapene.

For antall ansatte i ulike type roller, se Vedlegg 6.1 Prisskjema.

1.1.8 Organisasjon

Drammen kommune er en kompleks organisasjon med mange virksomhetsområder, enheter og tilhørende selskaper, som samlet stiller høye krav til fleksibilitet i håndtering av organisasjonsstruktur, roller og fullmakter. ERP-løsningen skal understøtte både den organisatoriske strukturen, den økonomiske strukturen og den juridiske strukturen, og sikre at disse til enhver tid er konsistente, oppdaterte og i samsvar med gjeldende delegasjonsreglement og styringsmodell.

Løsningen skal håndtere flere parallelle hierarkier (organisatorisk, økonomisk og juridisk), med tilstrekkelig fleksibilitet i antall nivåer og struktur, og legge til rette for at kommunen selv kan vedlikeholde og videreutvikle disse. Endringer i organisasjonen – som flytting av ansatte, ledere eller enheter, etablering av nye enheter eller omorganisering – skal kunne gjennomføres enkelt, kontrollert og uten behov for manuelle tilpasninger eller dobbeltregistrering. Løsningen skal samtidig ivareta historikk gjennom datostyring av alle relevante verdier.

ERP-løsningen skal støtte kommunens behov for dynamisk organisasjonsutvikling, herunder mulighet for å planlegge, teste og gjennomføre organisasjonsendringer før de settes i produksjon. Dette inkluderer håndtering av flytting av hele eller deler av organisasjonsenheter med tilhørende ansatte, roller og økonomiske dimensjoner, på en helhetlig og konsistent måte.

Tilgangsstyring og fullmakter skal være tett integrert med organisasjonsstrukturen. Løsningen skal sikre at roller og tilganger tildeles automatisk basert på organisatorisk tilhørighet, stilling og funksjon, og at disse til enhver tid reflekterer gjeldende ansvar og myndighet. Ledere, attestanter/innkjøpere og andre roller med fullmakter skal kun ha tilgang til relevante data og oppgaver innenfor sitt ansvarsområde, og løsningen skal understøtte delegering, stedfortrederfunksjonalitet og datostyring av fullmakter.

Videre skal løsningen støtte en rollebasert tilnærming hvor tilganger i hovedsak knyttes til funksjon og rolle fremfor enkeltpersoner. Endringer i ansettelsesforhold, organisasjonstilknytning eller rolle skal automatisk medføre oppdatering av tilganger og fullmakter, samtidig som det gis nødvendig varsel og kontrollmuligheter for forvaltning. Løsningen skal også gi en helhetlig og oversiktlig administrasjon av roller, tilganger og fullmakter, og støtte håndtering av brukere med flere roller på tvers av organisasjonen.

Samlet skal ERP-løsningen bidra til sikker, effektiv og korrekt forvaltning av kommunens organisasjon, ved å sikre sammenheng mellom struktur, roller, fullmakter og arbeidsprosesser, samt legge til rette for kontinuerlig utvikling og tilpasning av organisasjonen.

Se Vedlegg 1.1 Kundens kravspesifikasjon, arkfane 5 forvaltning av løsning og arkfane 6. HR for ytterligere informasjon.

1.1.9 Integrasjoner

Kunden har et omfattende og sammensatt systemlandskap bestående av ERP-løsningen, fagsystemer, offentlige fellesløsninger og eksterne samarbeidspartnere. ERP-løsningen skal inngå som en sentral komponent i dette landskapet og støtte effektiv, sikker og robust informasjonsutveksling på tvers av systemer og organisatoriske grenser.

Løsningen skal kunne integreres med eksisterende og fremtidige systemer gjennom standardiserte og åpne grensesnitt, og støtte ulike integrasjonstyper, herunder API-baserte, meldingsbaserte og filbaserte integrasjoner inkludert filoverføring/filflyt. Det forutsettes at løsningen legger til rette for toveis datautveksling der det er hensiktsmessig, slik at informasjon kan flyte sømløst mellom ERP-løsningen og tilknyttede systemer i sanntid, hendelsesbasert eller gjennom planlagte dataoverføringer.

Integrasjonsarkitekturen skal være moderne, fleksibel og skalerbar, og baseres på prinsipper om løs kobling, standardisering og gjenbruk. Løsningen skal støtte bruk av åpne API-er, standard dataformater og etablerte integrasjonsmønstre, samt legge til rette for hendelsesbasert datautveksling der dette er hensiktsmessig. Det skal være mulig å tilpasse data, sjekke at de er riktige (validering), og styre hvordan de sendes mellom flere systemer (orkestrering) – på en kontrollert og effektiv måte.

Leverandøren skal ha et helhetlig ansvar for etablering, drift, overvåking og videreutvikling av integrasjoner som inngår i leveransen. Dette inkluderer ansvar for feilhåndtering, logging, sporbarhet og varsling ved avvik, samt å sikre at integrasjoner fungerer stabilt og forutsigbart over tid. Kunden skal ha tilgang til nødvendig innsikt i integrasjoner, herunder status, feilmeldinger og historikk, slik at kommunen kan ivareta egen forvaltning og oppfølging. Kommunens forvaltningsteam skal ha mulighet til å teste og verifisere integrasjoner ved feil, endringer og før produksjonssetting, uten at produksjonsmiljøet påvirkes.

ERP-løsningen skal støtte sikker datautveksling i tråd med gjeldende krav til autentisering, autorisasjon og tilgangskontroll, samt håndtere sertifikater og andre sikkerhetsmekanismer på en forsvarlig måte. Løsningen skal også støtte elektronisk samhandling gjennom relevante standarder, herunder EHF-format og Peppol-nettverket for utveksling av elektroniske handelsdokumenter.

Videre skal løsningen legge til rette for effektiv tilgang til data gjennom dokumenterte og sikre API-er og strukturerte datauttrekk, slik at Kunden kan benytte data til rapportering, analyse, kontroll og videre datadeling i egne dataplattformer.

Nærmere krav til integrasjoner, integrasjonsarkitektur, drift, sikkerhet og datauttrekk fremgår av Vedlegg 1.1 Kundens kravspesifikasjon.

1.1.10 HR

Kunden har behov for en helhetlig HR-løsning som understøtter hele medarbeiderreisen fra rekruttering og ansettelse til oppfølging, utvikling og avslutning av arbeidsforhold. Løsningen skal bidra til effektive, standardiserte og digitale prosesser, med høy grad av selvbetjening for ledere og ansatte, samt sikre god datakvalitet og etterlevelse av gjeldende lov- og avtaleverk.

Løsningen skal støtte sentrale og lokale lønnsoppgjør, herunder håndtering av tariffbaserte endringer, ansiennitetsoppprykk og lokale lønnsforhandlinger. Dette inkluderer rollebasert tilgang til prosesser og data, god oversikt over økonomiske konsekvenser, samt sporbarhet og dokumentasjon gjennom hele forhandlingsløpet.

Videre skal løsningen understøtte effektive prosesser for personaladministrasjon, herunder registrering av ansettelsesforhold, endringer og opphør gjennom digitale arbeidsflyter. Løsningen skal kunne håndtere komplekse ansettelsesforhold, inkludert flere samtidige arbeidsforhold, ulike stillingsprosenter og tilknytning til flere organisatoriske enheter. Det skal legges til rette for gjenbruk av data, automatisert validering og integrasjon med tilgrensede løsninger som rekruttering og arkiv.

Løsningen skal også støtte sentrale HR-prosesser som fraværsoppfølging, permisjonshåndtering, prøvetid, omstilling og medarbeideroppfølging, med tilhørende varslinger, oppgaver og dokumentasjon. Det skal være mulig å håndtere prosessene digitalt med god sporbarhet og arkivering i henhold til gjeldende regelverk.

Det er videre behov for støtte til onboarding og offboarding gjennom strukturerte og rollebaserte arbeidsflyter som sikrer god oppstart og avslutning av arbeidsforhold, inkludert oppgaver knyttet til utstyr, tilganger og opplæring. Preboarding, onboarding og offboarding er en opsjon i avtalen.

Som opsjon ønsker Kunden en integrert løsning for kurs- og kompetanseforvaltning, samt rekruttering. Disse løsningene skal være tett integrert med ERP-kjernen, og gjenbruke masterdata som organisasjonsstruktur, roller og ansatte. Løsningene skal støtte planlegging, gjennomføring og oppfølging av kompetanseutvikling og rekrutteringsprosesser, samt gi god

oversikt og rapportering. Kurs- og kompetanseforvaltning er en opsjon til avtalen. Rekruttering er en modul.

Nærmere krav til HR-funksjonalitet fremgår av Vedlegg 1.1 Kundens kravspesifikasjon, arkfane 6. HR og 14. Opsjoner.

1.1.11 Lønn og sykkelønn

Det er behov for effektive og sammenhengende prosesser for stillingsinformasjon, forvaltning av lønn, refusjoner og regnskapsdata. Løsningen skal bidra til høy datakvalitet, redusere manuelle prosesser og gi god internkontroll gjennom hele prosessen; fra registrering og vedlikehold av grunnlagsdata til lønnskjøring, bokføring, avstemming og rapportering.

Løsningen skal håndtere forvaltning av stillingsdata gjennom hele arbeidsforholdets livsløp. Lønnsrelaterte data må være konsistente og sporbare på tvers av HR-, lønns- og økonomiprosessene. Løsningen bør bl.a. legge til rette for automatisert dataflyt, tydelig ansvarsfordeling og god sporbarhet for endringer i lønns- og ansettelsesforhold.

Det er videre behov for effektive prosesser for avstemming og kontroll. Løsningen må ha muligheter for løpende avstemming mellom lønn, regnskap, offentlige rapporteringer og evt. andre relevante datakilder. Det skal være mulig å identifisere, analysere og følge opp avvik på en effektiv måte, samt dokumentere gjennomførte kontroller og korrigerende tiltak.

Refusjonsområdet er av stor betydning og Løsningen må legge til rette for effektiv oppfølging av refusjonskrav fra NAV. Det er her behov for god oversikt over forventede og mottatte refusjoner, utestående krav, avvik mm. Løsningen skal bidra til å redusere manuelt oppfølgingsarbeid og styrke grunnlaget for korrekt refusjon og økonomisk oppfølging.

Fraværsregistrering og fraværsoppfølging håndteres i Visma GAT og ERP-løsningen skal derfor kunne samhandle med tilgrensende systemer for å sikre korrekt og oppdatert informasjonsflyt mellom prosessene.

1.1.12 Regnskap og innkreving av kommunale krav

Drammen kommune har behov for en helhetlig og robust regnskapsløsning som understøtter kommunens samlede økonomiforvaltning på tvers av virksomheter og tilknyttede selskaper. Løsningen skal legge til rette for effektiv håndtering av regnskapsprosesser, høy datakvalitet, god internkontroll og etterlevelse av gjeldende lover og forskrifter, herunder kommuneloven og regnskapsloven.

ERP-løsningen skal støtte en kompleks økonomimodell med flere juridiske enheter, ulike regnskapsprinsipper og behov for konsolidering. Det stilles krav til fleksibel kontoplan og konteringsstruktur med flere dimensjoner, samt mulighet for å definere og håndtere regler for gyldige kombinasjoner, periodisering og rapportering. Løsningen skal sikre god sporbarhet, revisjonsspor og kontroll i alle deler av regnskapsføringen.

Videre skal løsningen understøtte effektive og i størst mulig grad automatiserte prosesser innen blant annet fakturahåndtering, betalinger, avstemming, merverdiavgift og oppfølging av kunde- og leverandørreskontro. Løsningen skal kunne integreres med relevante fagsystemer og eksterne tjenester, herunder bank, innkrevingssystemer, e-handel og fakturasystem, og øvrige fagsystemer samt sikre konsistent og oppdatert datagrunnlag på tvers av systemlandskapet.

Løsningen skal også legge til rette for gode arbeidsprosesser knyttet til budsjett, regnskap og rapportering, samt håndtere historikk, periodisering og årsskifte på en kontrollert, sporbar og effektiv måte.

Løsningen skal understøtte effektive og sammenhengende prosesser for håndtering av alle typer hovedbokstransaksjoner. For inngående faktura vil anskaffelse av løsning skje gjennom eget anbud sammen med e-handel, men det er en forutsetning at denne løsningen er tett integrert med ERP-løsningen, slik at dataflyt, kontering, godkjenning og bokføring skjer sømløst og uten manuelle mellomledd.

For utgående faktura skal løsningen støtte hele oppfølgingsløpet fra fakturering til innbetaling og eventuell videre oppfølging. Dette inkluderer mulighet for å gjennomføre purringer, registrere og følge opp ubetalte krav, samt håndtere overføring til inkassosystem (Procasso). Det skal være mulig å markere hvilke krav som er oversendt til inkasso, utsette forfallsdato ved behov og registrere relevante notater knyttet til oppfølgingen av den enkelte faktura.

1.1.13 Konsolidert regnskap

Det konsoliderte regnskapet skal bestå av bevilgningsoversikt investering, økonomisk oversikt etter art - drift og balanseregnskap i henhold til budsjett og regnskapsforskriften

§5-5 første ledd, §5-6 og 5-8 samlet for alle regnskapsenhetene (Drammen kommune, Drammen Eiendom KF, Drammensbadet KF, Lånefondet).

Oppstillingene skal vise beløp for årets og fjorårets regnskap samlet, med mulighet for å drille ned per regnskapsenhet. Det må også være mulig å se hva som er eliminert per regnskapsenhet og samlet.

Det må være mulig å få en detaljert oversikt over hva som inngår i grunnlaget på det konsoliderte regnskapet og elimineringer per regnskapsenhet per konto med (art/kapittel), tjeneste (funksjon), kontoklasse (drift, investering).

Vi ønsker å kunne definere interne kunder og leverandører som skal elimineres i det konsoliderte regnskapet.

Nærmere krav til lønn- og regnskapsfunksjonalitet fremgår av Vedlegg 1.1 Kundens kravspesifikasjon, arkfaner 7. Lønn og 8. Økonomi og regnskap.

1.1.14 Masterdata

Kunden har et stort behov for konsistent, korrekt og oppdatert masterdata på tvers av økonomi-, HR- og lønnsprosesser. ERP-løsningen skal legge til rette for en helhetlig og strukturert dataforvaltning basert på prinsippet om «single source of truth» (SSoT), hvor data registreres ett sted og gjenbrukes på tvers av moduler, prosesser og tilknyttede systemer.

ERP-løsningen skal støtte håndtering av masterdata på tvers av juridiske enheter og virksomheter, herunder opprettelse og forvaltning av nye selskaper, samt håndtering av ulike strukturer for roller, fullmakter og begreper der dette er nødvendig. Løsningen skal videre støtte automatisk generering og forvaltning av nummerserier, inkludert ansattnummer, bilagsnummer og øvrige konteringsdimensjoner. Nummerserier må kunne være unik per selskap. Løsningen må også kunne ha masterdata som kan benyttes for flere selskaper f.eks. felles leverandørregister.

Løsningen skal sikre høy datakvalitet gjennom innebygde valideringsmekanismer, automatiserte kontroller og standardiserte datamodeller. Dette inkluderer blant annet kontroll av sentrale identifikatorer, gyldige kombinasjoner av økonomiske og organisatoriske dimensjoner, samt mekanismer som forebygger feilregistrering og sikrer etterlevelse av gjeldende regelverk, herunder krav knyttet til KOSTRA og merverdiavgift.

Løsningen skal være fleksibel og skalerbar, og understøtte sentral forvaltning av masterdata. Det skal være mulig å gjennomføre endringer på en kontrollert måte, samtidig som historikk

ivaretas. Videre skal løsningen legge til rette for at masterdata kan oppdateres og kontrolleres ved hjelp av relevante nasjonale fellesløsninger og standardregistre der dette er hensiktsmessig.

ERP-løsningen skal også støtte deling og tilgjengeliggjøring av masterdata til andre systemer gjennom integrasjoner og standardiserte grensesnitt, slik at kommunen sikrer konsistent bruk av data på tvers av hele systemlandskapet.

Nærmere krav til masterdata, datakvalitet, validering, kontroller og forvaltning fremgår av Vedlegg 1.1 Kundens kravspesifikasjon, arkfane 5. Forvaltning av løsning.

1.1.15 Migrering

Ved innføring av ny ERP-løsning har Kunden behov for bistand fra Leverandøren til planlegging, gjennomføring og kvalitetssikring av migrering av data fra eksisterende løsninger. Migreringen skal sikre en kontrollert og effektiv overgang til ny løsning, med høy datakvalitet og minimal risiko for driftsavbrudd.

Leverandøren skal migrere alle relevante masterdata til løsningen, slik at grunnleggende strukturer, registre og nøkkeldata videreføres på en konsistent måte. Videre skal Leverandøren migrere nødvendige transaksjonsdata, herunder åpne poster og pågående prosesser, slik at kommunen kan opprettholde kontinuitet i økonomi-, lønns- og HR-prosesser ved overgang til ny løsning.

Det skal også migreres historiske data i den grad dette er nødvendig for å sikre korrekt drift, rapportering og etterlevelse av gjeldende lov- og regelverk, herunder krav til regnskap, revisjon, lønnsrapportering og dokumentasjon.

Migreringsprosessen skal gjennomføres på en strukturert og etterprøvbart måte, med tydelig ansvarsdeling, validering av datakvalitet og kontrollmekanismer før og etter migrering. Løsningen skal legge til rette for testing, verifisering og eventuell deltamigrering, slik at data kan oppdateres frem mot produksjonssetting.

Nærmere krav til migrering, herunder omfang, metode, ansvar og gjennomføring, fremgår av Vedlegg 1.1 Kundens kravspesifikasjon, arkfane 1. Etablering.

1.1.16 Sikkerhet og tilgangsstyring

Kunden stiller høye krav til informasjonssikkerhet, personvern og kontroll med tilgang til data og funksjonalitet i ERP-løsningen. Løsningen skal sikre at kun autoriserte brukere får tilgang til relevante data og oppgaver, og at all bruk er sporbar og i tråd med gjeldende lov- og regelverk.

Løsningen skal integreres med kommunens identitetsplattform (Microsoft Entra ID) og legge til rette for automatisk opprettelse, endring og avslutning av brukere. Tilganger skal i størst mulig grad tildeles automatisk basert på stilling, organisasjonstilknytning og rolle, og oppdateres løpende ved endringer i arbeidsforhold.

Tilgangsstyringen skal støtte kommunens organisasjonsstruktur og fullmaktsreglement, slik at ansvar og myndighet gjenspeiles korrekt i løsningen. Ledere skal kun ha tilgang til egne ansatte og tilhørende data, og godkjenningsroller skal være begrenset til de enheter og oppgaver de har fullmakt for. Løsningen skal videre støtte delegering av oppgaver og bruk av stedfortreder, med tydelig tidsstyring og sporbarhet.

Det skal være enkelt å administrere roller, tilganger og fullmakter gjennom en oversiktlig forvaltningsflate. Løsningen skal håndtere at brukere kan ha flere roller, og sikre at tilganger automatisk justeres ved interne endringer eller avslutning av arbeidsforhold. Det skal også være mekanismer for å avdekke og varsle uheldige eller overlappende tilganger.

All tilgang og aktivitet i løsningen skal logges, og det skal være mulig å følge hvem som har hatt hvilke rettigheter og utført hvilke handlinger. Løsningen skal også støtte revisjonstilgang med nødvendige begrensninger.

Kommunikasjon og datautveksling skal være sikret, og løsningen skal sørge for at Kundens data er beskyttet og adskilt fra andre kunder. Leverandøren skal ha etablerte rutiner for sikker drift, overvåking og håndtering av hendelser, samt dokumentert oppfølging av sikkerhet og personvern.

Nærmere krav til sikkerhet og tilgangsstyring fremgår av Vedlegg 1.1 Kundens kravspesifikasjon, Arkfane 12. Teknisk, sikkerhet og arkfane 5. Forvaltning av løsning.

1.1.17 Gjeldende lovverk, avtaler og tariffer

Kunden har et stort antall lover, forskrifter, og annet regelverk som til enhver tid må overholdes. Dette er eksempelvis:

- KommuneLOVEN med tilhørende forskrifter
- OffentlighetsLOVEN med tilhørende forskrift
- ForvaltningsLOVEN med tilhørende forskrift
- PersonopplysningsLOVEN med tilhørende forskrift
- SikkerhetsLOVEN med tilhørende forskrift
- ArkivLOVEN med tilhørende forskrifter'
- RegnskapsLOVEN med forskrift
- BokføringsLOVEN med forskrift
- Lov om merverdiavgift med tilhørende forskrift
- Lov om kompensasjon av merverdiavgift for kommuner, fylkeskommuner mv med tilhørende forskrift
- Lov om pant
- Lov om offentlige anskaffelser med tilhørende forskrifter
- ArbeidsmiljøLOVEN med tilhørende forskrifter
- Folketrykdeloven
- a-opplysningsLOVEN
- Ligestillings- og diskrimineringsLOVEN
- AllmenngjøringsLOVEN
- Skatteloven
- SkatteforvaltningsLOVEN
- Lov om obligatorisk tjenestepensjon
- Ferieloven
- Hovedavtalen
- Schrems II (C-311/18) - Dom

Listen er ikke uttømmende og kan endres på kort varsel. Leverandøren skal ivareta Kundens behov og uten ugrunnet opphold implementere og/eller ivareta de til enhver tid gjeldende krav i relevante lover og forskrifter.

Løsningen skal også til enhver tid holdes oppdatert etter satser og regler gitt gjennom ulike gjeldende tariffer, som f.eks. hovedtariffavtalen (HTA). Dette skal være inkludert i vederlaget.

Gjennom samarbeid med andre kommuner, kommunesektorens organisasjon(KS), og nasjonale etater og direktorater utvikles det fortløpende nye fellestjenester. Som en politisk styrt organisasjon kan det også fattes vedtak som skal adresseres gjennom bruk av ERP. Dette kan være endringer som fører til endrede rapporteringskrav til overordnede myndigheter og mer.

Det forventes en proaktivitet fra Leverandørs side i forhold til endrede krav og rapporteringskrav fra overordnede myndigheter. Dette skal være inkludert i vederlaget.

1.1.18 Personas og brukerhistorier

Kunden har mange svært ulike type brukere av ERP-løsningen, som har ulike forventninger og krav til ny ERP-løsning. Vi bruker **Personas** som metode for å beskrive ulike grupper av mennesker som har noen likheter knyttet til bruk av ERP-løsning.

Brukerhistorier beskriver hvordan fiktive ansatte, representert ved Personas, skal gjennomføre en prosess eller utføre et sett av oppgaver. Brukerhistoriene er et utvalg av representative situasjoner som beskriver behovene ledere og ansatte i Drammen Kommune har til ny ERP-løsning. Brukerhistorier belyser funksjonalitet og løsningens evne til å imøtekomme unike behov og skape en god og sømløs brukeropplevelse.

I beskrivelsen av Personas og Brukerhistorier har vi prøvd å se for oss hvordan fremtiden vil se ut med ny ERP-løsning. Se Vedlegg 1.4 Personas og brukerhistorier for beskrivelse av Personas og Brukerhistorier.

1.2 Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon og opplæring

Leverandøren skal levere og vedlikeholde oppdatert og brukervennlig dokumentasjon for ERP-løsningen gjennom hele avtaleperioden. Dokumentasjonen skal gi tilstrekkelig innsikt i løsningens oppbygning, funksjonalitet og bruk, og være tilpasset ulike brukerroller. Dette inkluderer blant annet brukerdokumentasjon, hjelpetekster, systemdokumentasjon, dokumentasjon av integrasjoner samt teknisk dokumentasjon av arkitektur og dataflyt.

Dokumentasjon skal være lett tilgjengelig for Kunden, og nye eller oppdaterte versjoner skal publiseres før endringer settes i produksjon. Brukerrettet dokumentasjon og hjelpetekster skal være på norsk. Løsningen skal videre inneholde innebygde hjelpefunksjoner som støtter brukerne i det daglige arbeidet, herunder veiledningstekst, feilmeldinger og annen kontekstsensitiv hjelp.

Leverandøren skal tilby en hensiktsmessig og målrettet opplæring som bidrar til høy brukeradopsjon. Opplæringen skal tilpasses ulike brukergrupper og deres behov, og kan omfatte en kombinasjon av e-læring, kurs og annen veiledning. Opplæringsmaterieell skal være tilgjengelig digitalt og kunne benyttes av Kunden i videre intern opplæring gjennom hele avtaleperioden.

Leverandøren skal beskrive sin tilnærming til opplæring, herunder anbefalt opplæringsstrategi, gjennomføring og omfang av opplæring som inngår i leveransen.

Nærmere krav til dokumentasjon og opplæring fremgår av Vedlegg 1.1 Kundens kravspesifikasjon.

1.3 Avtalens punkt 3.5 Oppgradering/vedlikehold av tjenesten etter Leveringsdag

Kunden etterspør en standardisert, skybasert ERP-løsning (SaaS) hvor Leverandøren har et helhetlig ansvar for drift, vedlikehold og videreutvikling. Dette innebærer blant annet at:

- Løsningen leveres med kontinuerlige og automatiske oppdateringer
- Leverandøren håndterer alt vedlikehold, inkludert sikkerhetsoppdateringer og feilrettinger
- Videreutvikling av løsningen inngår som en del av tjenesten

Leverandøren skal ha etablerte og dokumenterte prosesser for test og kvalitetssikring av alle endringer i Løsningen som kan påvirke Kundens bruk, herunder funksjonalitet, integrasjoner og brukergrensesnitt. Dette omfatter rutiner for planlegging, testing, godkjenning og produksjonssetting av oppgraderinger, feilrettinger og øvrig vedlikehold. Kunden skal informeres i god tid om planlagte endringer, samt om innhold, konsekvenser og eventuelle behov for tilpasninger på Kundens side.

Planlagt vedlikehold som kan påvirke tilgjengeligheten til Løsningen skal som hovedregel gjennomføres utenfor ordinær arbeidstid. Ved uplanlagte hendelser eller nedetid skal Kunden varsles uten ugrunnet opphold. Leverandøren skal videre sikre kontinuerlig og systematisk overvåking av Løsningen, inkludert dataflyt og integrasjoner, og rapportere avvik til Kunden.

Leverandøren skal arbeide proaktivt med kapasitets- og ytelsesstyring, slik at Løsningen til enhver tid er tilpasset faktisk bruk og forventet belastning, og opprettholder tilfredsstillende ytelse og stabilitet.

Dette skal inngå i prisen Kunden betaler for tilgang til løsningen, i henhold til Bilag 6 og Vedlegg 6.1 Prisskjema.

1.4 Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag (Elisabeth og Arne Kristian)

Kunden vil kunne ha et behov for å bestille ytterligere utvikling, tilleggstjenester, integrasjoner og bistand i forvaltning av løsningen i løpet av avtaleperioden.

Bestillingene kan omfatte fremtidig utvikling og tilleggstjenester som naturlig hører inn under Avtalen, men som på tidspunktet for kontraktinngåelse ikke er beskrevet i SSA-L Billag 1 – Kundens Behovsbeskrivelse eller Vedlegg 1.1 – Kundens kravspesifikasjon.

Det vises videre til Bilag 3 og plan for etableringsfasen.

1.5 Avtalens punkt 6.1 Informasjonssikkerhet

Krav til informasjonssikkerhet er beskrevet i Vedlegg 1.1 Kundens kravspesifikasjon, arkfane 11. teknisk, sikkerhet. Viser også til Vedlegg 5.1 Databehandleravtale.

1.6 Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

Krav til personopplysninger er beskrevet i Vedlegg 1.1 Kundens kravspesifikasjon, arkfane 11. teknisk, sikkerhet. Viser også til Vedlegg 5.1 Databehandleravtale.

2 Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten.

Dette bilaget inneholder Leverandørens beskrivelse av sin løsning basert på Bilag 1 og Vedlegg 1.1 Kundens kravspesifikasjon. Veiledning for utfylling av kravspesifikasjonen er arkfane «Veiledning» i vedlegget.

Det er viktig at Leverandøren ikke endrer på teksten i de kravene som Kunden har satt. Leverandøren skal kun fylle ut sin besvarelse til kravspesifikasjonen og beskrive sin tjeneste slik at Kunden ser hvordan Leverandøren har tenkt til å levere tjenesten (løsningsspesifikasjon).

Leverandørens svar til Vedlegg 1.1 Kundens kravspesifikasjon legges ved som vedlegg til Bilag 2.

2.1 Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

[Eventuell tekst]

Dersom det etter Leverandørens mening er åpenbare feil eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon skal Leverandøren påpeke dette her.

2.2 Avtalens punkt 2.1. Tjenesten

[Eventuell tekst]

Leverandøren skal, basert på bilag 1 (Kundens kravspesifikasjon), beskrive tjenesten her.

Leverandøren skal også beskrive de krav som eventuelt stilles til Kundens tekniske plattform for at Kunden skal kunne utnytte tjenesten. Leverandøren er nærmest til å vite hva slags teknisk plattform Kunden må ha for at Leverandørens tjeneste skal fungere i henhold til de kravene Kunden har gitt. Leverandøren skal derfor gi informasjon til Kunden dersom Kundes tekniske plattform/driftsmiljø må oppgraderes for at Leverandørens tjeneste skal kunne fungere.

3 Bilag 3: Plan for etableringsfasen

Løsningen består som beskrevet i Bilag 1 av kjernefunksjonalitet, moduler og opsjoner. I dette bilaget skal Leverandøren beskrive sin plan for etablering, innføring og produksjonssetting av løsningen.

Etableringsplanen skal gi en helhetlig og realistisk beskrivelse av hvordan overgangen fra dagens ERP-løsning til ny løsning skal gjennomføres på en strukturert, kontrollert og effektiv måte, med minst mulig belastning for Kundens organisasjon. Planen skal omfatte alle nødvendige aktiviteter før, under og etter produksjonssetting (go live), inkludert en tydelig strategi for overgang, stabilisering (hypercare) og overføring til forvaltning.

Planen skal inneholde faser, milepæler og leveranser, herunder tidspunkt for leveringsdag for kjernefunksjonalitet, moduler og eventuelle del-leveranser. Videre skal planen beskrive sentrale forhold som risikohåndtering, datamigrering, opplæring og endringsledelse, samt hvordan Leverandøren vil sikre nødvendig samarbeid og involvering fra Kundens side gjennom hele gjennomføringen. Planen skal også inneholde forslag til samhandling og møtestruktur for etableringsfasen.

Leverandøren skal ha tilstrekkelig kapasitet og kompetanse til å støtte Kunden i en stabiliseringsperiode etter produksjonssetting, og sikre en kontrollert overgang til ordinær drift og forvaltning

Etableringsplanen vil bli evaluert som en sentral del av tilbudet. Se Vedlegg 1.1 Kundens kravspesifikasjon, Arkfane 1. etablering.

3.1 Avtalens punkt 3.1 Plan for etableringsfasen

Her skal Leverandør beskrive plan for etableringsfasen.

3.2 Avtalens punkt 3.2 Leveransefrist og leveransemelding

Etableringsprosjektet kan maksimalt pågå i perioden Q1 2027 – Q2 2028, inkludert stabiliseringsfasen (hypercare). Detaljert milepæler og leveransefrist(er) avtales under forhandling og legges inn i dette bilaget.

3.3 Avtalens punkt 3.3 Godkjenningssprøve og leveringsdag

Kundens godkjenningssprøve skal vare i 30 dager og gjelder fra leveransemelding er sendt til Kunden. Dersom leveransen deles i delleveranser, så skal det være en godkjenningssprøve på 30 dager for hver delleveranse. Leverandør skal gjennomføre godkjenningssprøve for hvert enkelt funksjonsområde hos Kunden (lønn, regnskap, HR, Masterdata etc.) samt hvert enkelt rettssubjekt opplistet i Vedlegg 1.3 Andre rettssubjekter.

Leverandøren skal kostnadsfritt rette feil i godkjenningsperioden. Ved feilretting skal Kunden ha minimum 10 virkedager til å teste den delen av løsningen som er rettet. Det samme gjelder deler som må ses i sammenheng med delen av løsningen som er rettet.

3.4 Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter leveringsdag

Bestemmelsene om etableringsfasen gjelder også for ytterligere utvikling etter leveringsdag. I disse tilfellene kan Kunden sammen med Leverandør avtale en enklere etableringsfase.

4 Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

4.1 Avtalens punkt 2.1

Leverandøren skal legge ved sin standard SLA for tjenesten på oppetid, drift og brukerstøtte og vedlikehold. Kompensasjon for brudd på SLA skal inngå i SLA og avtales i kontraktsforhandlingene.

Leverandøren skal utarbeide grunnlaget for kompensasjonsberegningen. Kunden skal ha muligheter for kontrollere grunnlaget og beregning.

Brukerstøtten bør være fortrinnsvis på norsk, alternativt skandinavisk.

5 Bilag 5: Administrative bestemmelser

Bilag 5 beskriver partenes bemyndigede representanter, nøkkelpersoner, organisasjon, roller m.m. for gjennomføringen av Avtalen. Det beskrives også styringsprosedyrer og prosjektprosedyrer som er nødvendig for å støtte tjeneste- og leveringsprosessene. Det overordnede målet er å sikre at Avtalen gjennomføres på en optimal måte med god kommunikasjon mellom Kunden, Leverandøren og evt. andre interessenter. Partene plikter å implementere styringsmodellen i etableringsfasen.

5.1 Leverandørens nøkkelpersonell og roller

Ressurser som er spesifisert som nøkkelpersonell, skal innen rammen av Leverandørens styringsrett som arbeidsgiver, ikke kunne skiftes ut uten forutgående godkjenning fra Kunden.

Nøkkelpersonellets reelle deltagelse i Leveransen kan ikke reduseres under avtalt nivå uten forutgående godkjenning fra Kunden. Godkjenning kan ikke nektes uten saklig grunn.

Leverandørens nøkkelpersonell i etableringsfasen:

Navn	Rolle	Beskrivelse av rolle og ansvar

Leverandørens nøkkelpersonell i driftsfasen:

Navn	Kategori	Beskrivelse av rolle og ansvar

Leverandørens nøkkelpersonell i driftsfasen skal i samarbeid med Kunden oppdateres før Løsningen settes i drift.

5.2 Kundens nøkkelpersoner

Leverandøren vil samarbeide med flere roller i Kundens organisasjon i forbindelse med Leveransen. Ansvar for de ulike rollene er beskrevet i tabellen nedenfor. Tabellen fylles ut av Kunde før Avtalen signeres.

Kundens nøkkelpersonell i etableringsfasen:

Navn	Rolle	Beskrivelse av rolle og ansvar

Kundens nøkkelpersonell i driftsfasen:

Navn	Rolle	Beskrivelse av rolle og ansvar

Kundens nøkkelpersonell skal i samarbeid med Leverandøren oppdateres før Løsningen settes i drift.

5.3 Leverandørens bruk av underleverandører

Benytter Leverandøren en underleverandør som medvirker direkte til levering av Leverandørens Tjenester i henhold til denne Avtalen, er Leverandøren fullt ut ansvarlig for utførelsen av disse oppgaver på samme måte som om Leverandøren selv stod for utførelsen.

Leverandøren kan ikke skifte ut underleverandører som medvirker direkte til levering av Ytelsen uten skriftlig forhåndssamtykke fra Kunden. Kunden kan uansett ikke nekte utskiftning uten saklig grunn.

Leverandørens godkjente underleverandører skal angis her.

Underleverandør	Hvilke tjenester underleverandøren bidrar med mv.

5.4 Samhandlingsplan for drifts- og forvaltningsfasen

Leverandøren skal beskrive en helhetlig samhandlingsplan for drifts- og forvaltningsfasen. Planen skal sikre et strukturert, forutsigbart og effektivt samarbeid mellom Kunden og Leverandøren, med tydelige arenaer for oppfølging av drift, videreutvikling og kontinuerlig forbedring av løsningen.

Samhandlingsplanen skal som minimum beskrive faste møtestrukturer, møtefrekvens og innhold i møtene, herunder oppfølging av pågående saker, hendelser, endringer og integrasjoner. Videre skal planen beskrive hvordan Leverandøren vil opptre som en langsiktig samarbeidspartner, og hvordan samarbeid, dialog og involvering med Kunden ivaretas over tid. Relevante roller og ansvar skal også beskrives som en del av samhandlingsplanen.

Leverandøren skal også redegjøre for hvordan det arbeides systematisk med forbedringer, forenklinger og videreutvikling av løsningen, herunder hvordan erfaringer og beste praksis fra andre kunder bringes inn i samarbeidet.

Samhandlingsplanen skal videre beskrive relevante prosesser og rutiner for drift og forvaltning, herunder håndtering av endringer, oppgraderinger, feilretting og vedlikehold, samt hvordan Kunden informeres om forhold som påvirker løsningens funksjonalitet, integrasjoner og brukeropplevelse.

Planen skal legge til rette for et tett og konstruktivt samarbeid, med klare ansvarsforhold og gode mekanismer for kommunikasjon, prioritering og oppfølging gjennom hele avtaleperioden. Planen skal også inneholde en tydelig prosess for håndtering av eventuelle uenigheter og tvister som oppstår i løpet av avtaleperioden, med det formål å sikre at slike uenigheter løses effektivt i samsvar med prinsippene i planen.

Leverandøren skal som en del av tilbudet legge ved et utkast til samhandlingsplan, og denne skal i samarbeid mellom Kunde og Leverandør oppdateres og ferdigstilles før Løsningen settes i drift.

5.5 Miljørapportering

Leverandøren skal levere en årlig miljørapport til Kunden innen 31. januar for foregående år.

Miljørapporten skal dokumentere faktisk klima- og miljøbelastning for denne avtalen i henhold til avtalt miljøplan. I tillegg skal rapporten oppsummere gjennomførte og planlagte forbedringstiltak, samt andre miljøaspekter som er relevante for denne avtalen.

Kunden kan be om ytterligere miljørapportering ved behov.

Detaljert innhold i miljørapportering og rutinene rundt miljørapportering ferdigstilles i samarbeid mellom partene før kontraktsignering.

5.6 Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter

Bemyndiget representant for partene (som kan opptre i saker som angår Avtalen) skal oppgis her:

	For Kunde i prosjektfasen	For Leverandør
Navn		
Rolle		
E-post		
Tlf.		

	For Kunde i driftsfasen	For Leverandør
Navn		
Rolle		
E-post		
Tlf.		

Andre representanter som er relevante for Avtalen:

	For Kunde	For Leverandør
Navn		
Rolle		
E-post		
Tlf.		

Ved eventuell utskiftning av bemyndiget personell og andre representanter som er spesifisert her, skal den andre parten ved bemyndiget representant varsles skriftlig innen 30 dager før utskiftningen finner sted.

5.7 Avtalens punkt 5.1 Varighet

Avtalen varer i 5 (fem) år regnet fra leveringsdag. Deretter er kontrakten en løpende kontrakt inntil den sies opp av en av partene. Kunden kan si opp kontrakten med 12 måneders varsel. Leverandøren kan si opp Avtalen med 24 måneders varsel.

Oppdragsgiver ser for seg at Avtalens varighet inklusive opsjoner vil være 15 år, og muligens enda lenger.

5.8 Avtalens punkt 5.2 Avbestilling

Ved avbestilling gjelder Avtalens punkt 5.2 Avbestilling, men Leverandøren har ikke krav på avbestillingsgebyr der det foreligger hel eller delvis avbestilling med 12 (tolv) måneders varsel.

5.9 Avtalens punkt 5.3 Avslutning av Avtalen

Leverandør skal beskrive sin avslutningsplan. Beskrivelsen skal inkludere informasjon om hvordan Leverandør sikrer at data overføres til Kunde. Det skal beskrives hvilken overføringsmetode som blir brukt og hvilke filformater dataen leveres i. Beskrivelsen skal inkludere informasjon om hvordan sikkerheten ivaretas i dataoverføringen.

Dersom Leverandør har frister for uttrekk av data eller for overføring så skal disse inkluderes i avslutningsplanen.

Avslutningsplanen og overføringen av data skal revideres i forbindelse med avslutning av Avtalen og dette skal godkjennes av Kunden. Leverandøren plikter å samarbeide om overføring av data med eventuell ny leverandør etter ny konkurranseutsetting.

5.10 Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

Leverandøren må inngå databehandleravtale med Kunden. Se Vedlegg 5.1 Databehandleravtale.

6 Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens Tjenester skal fremgå her i bilag 6. Leverandør skal fylle ut Vedlegg 6.1 Prisskjema som legges ved som vedlegg til Bilag 6.

6.1 Avtalens punkt 3.4. Dokumentasjon og opplæring

Dokumentasjon og opplæring skal være inkludert i priser oppgitt i Vedlegg 6.1 Prisskjema.

6.2 Avtalens punkt 3.5 Oppgradering av tjenesten etter Leveringsdag

Dokumentasjon og opplæring skal være inkludert i priser oppgitt i Vedlegg 6.1 Prisskjema.

6.3 Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

Timepris oppgitt i Vedlegg 6.1 Prisskjema skal være gjeldende.

6.4 Avtalens punkt 4.1 Vederlag

Alle kostnader skal oppgis i Vedlegg 6.1 Prisskjema.

Leverandør kan ikke ta betalt i en annen valuta enn norske kroner (NOK).

Kostnader tilknyttet eksempelvis installasjoner, konfigurering, utvikling og tilpasninger, tredjepartslisenser, ordre- og fakturagebyr, administrasjon, godtgjørelser, reiser og lignende er inkludert i de oppgitte prisene.

I bilag 3 skal Leverandøren beskrive sin plan for etableringsfasen. Denne planen inneholder milepæler for Leverandørens leveranser. Kunden ønsker at Leverandøren skal lage et forslag for hvor stor prosentsats av vederlag for etablering som skal betales når man når de ulike milepælene. Kunden viser derfor til beløpene i Vedlegg 6.1 Prisskjema, 1 – Etablering av løsning som skal legges til grunn for prosentsatsen.

6.5 Avtalens punkt 4.2 Faktureringstidspunkt og betalingsbetingelser

Kunden har krav om 30 dagers betalingsfrist.

Dersom Kunden har tilrettelagt for fakturering i Elektronisk handelsformat, (EHF), skal dette fremkomme her.

6.6 Avtalens punkt 4.5 Prisendringer

Første prisendring kan først skje 12 måneder etter at løsningen er satt i full drift. Leverandør skal varsle Kunden om prisendringer 1 måned før prisendring trer i kraft

6.7 Avtalens punkt 5.2 Avbestilling

Ved avbestilling gjelder Avtalens punkt 5.2 Avbestilling, men Leverandøren har ikke krav på avbestillingsgebyr der det foreligger hel eller delvis avbestilling med 12 (tolv) måneders varsel.

7 Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles her med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til et annet bilag, jf. Avtalens punkt 1.3.

Det er mulig å gjøre endringer til alle punkter i Avtalen, også der hvor avtaleteksten ikke eksplisitt åpner for dette. Leverandøren bør imidlertid være oppmerksom på at avvik, forbehold og endringer i Avtalen kan medføre at tilbudet blir avvist.

Alle endringer 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 samt resultatet av endringen.

Punkt	Erstattes med
1.3	I tillegg til Avtalens punkt 1.3 Tolkning – rangordning skal følgende tekst gjelde: Avtalens Vedlegg 1.1 Kundens kravspesifikasjon går foran Bilag 1 ved motstrid. Bilag 1 skal ellers gjelde utfyllende til de spesifikke kravene.
1.4	Endringsklausul til Avtalens punkt 1.4 Endringer av Avtalen etter avtaleinngåelsen. Kunden har til enhver tid rett til å gi pålegg om endring av løsningen som ikke er vesentlig i anskaffelsesrettslig forstand. Slike endringer kan gå ut på at Leverandøren skal yte noe i tillegg til eller i stedet for det avtalte, at deler av løsningen skal utgå, eller at løsningens karakter, kvalitet mv. skal endres. Begge parter har en forpliktelse til å påse at det ikke avtales endringer i strid med det til enhver tid gjeldende regelverk for offentlige anskaffelse. Dersom en avtalt endring ikke kan gjennomføres fordi den viser seg å være i strid med anskaffelsesregelverket, kan den skadelidende part ikke kreve erstatning av den annen part. Kunden gjør oppmerksom på at endringer knyttet til for eksempel utvidelse av Avtalens omfang særlig kan bli aktuelt, herunder eventuelt at Kunden ønsker å opprette nye rettssubjekter i løsningen og dermed pålegger Leverandøren å tilrettelegge for dette. Kunden kan også pålegge Leverandøren å ta i bruk teknologi som ikke var aktuell ved den opprinnelige avtaleinngåelsen, for eksempel utvikling og tilleggstjenester som naturlig hører inn under Avtalen, men som på tidspunktet for kontraktinngåelse ikke er beskrevet i SSA-L Bilag 1 – Kundens Kravspesifikasjon eller Vedlegg 1.1 Kundens kravspesifikasjon. Kunden er innforstått med at det er vanskelig å forutse den teknologiske utviklingen i avtaleperioden. Det må påregnes en utvikling innen bruk av ny teknologi. Dette vil stille store krav til innovasjon i grensesnittet mellom Leverandøren og Kunden. Det kreves at Leverandøren deltar aktivt både i innovasjonsprosesser og i implementering av nye løsninger for å møte Kundens krav og forventninger.

8 Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

8.1 Avtalens punkt 1.4 Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

Dette bilaget skal ikke fylles ut før avtaleinngåelse, men må ligge ved selv om det foreløpig er tomt.

Dersom Kunden og Leverandøren har kommet til enighet om en endringsavtale (både i forhold til innhold, eventuelt endring i vederlag og endring i tidsplan), skal endringen (innhold, justert vederlag og justert tidsplan) fremkomme her. Hver endring skal være underskrevet av bemyndiget representant for partene.

Det er Leverandøren som er ansvarlig for at det føres en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 8. Leverandøren er også ansvarlig for at Kunden uten ugrunnet opphold gis en oppdatert kopi. Kunden må selv holde oversikt over hvilke endringsanmodninger de har sendt og hvilke endringsoverslag de har mottatt.

Kunden er ansvarlig for at endringene det er anmodet om ikke er i strid med regelverket for offentlige anskaffelser. Endringer som anses som vesentlige vil kunne bli betraktet som en ulovlig direkte anskaffelse. Ulovlig direkteanskaffelser er sanksjonsbelagt med et overtredelsesgebyr på inntil 15 % av den ulovlige anskaffelsens verdi. Kontrakten kan også kjennes «uten virkning» av domstolen. Enhver som mener at det er foretatt en direkteanskaffelse kan klage inn Kunden for Klagenemnda for offentlige anskaffelser eller ta ut søksmål

Eksempel på endringskatalog:

Endringsnummer	Område	Beskrivelse av endringen samt eventuell vederlagsjustering og justering av tidsplan	Ikraftsettelsesdato

9 Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser

9.1 Avtalens punkt 2.2 Leverandørens ansvar for tredjepartsleveranser

I den grad tredjepartsleveranser er inkludert i tjenestene fra Leverandøren, skal kopi av vilkårene for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveransene være vedlagt her. Alternativt kan Leverandøren angi en lenke til vilkårene her. Vilkårene er bindende for Kunden. I en anskaffelse kan vilkårene gjøres til gjenstand for evaluering.

Eksempel på tabell over tredjepartsleveranser

Tredjepart	Kort beskrivelse av tjenesten som leveres fra tredjepart	Referanse til vilkår som er bindende for kunden (<i>kan være en lenke</i>)

Leverandøren skal her, så godt som man kan forvente av en profesjonell leverandør, beskrive hvilke forpliktelser vilkårene pålegger Kunden og hvilke ansvarsbegrensninger tredjepart forbeholder seg. Dette skal ikke være urimelig byrdefullt for Leverandøren og må tilpasses den enkelte leveranses kompleksitet. Det må også tilpasses den enkelte tredjepartsleveranse og hvor kritisk/risikofull denne er inn i leveransen. Leverandøren skal spesielt påpeke i hvilken grad og i hvilke situasjoner tredjepart vil foreta feilretting, samt hvilke garantier og SLA-krav som gjelder. Det er også viktig å påpeke eventuelle uvanlige eller byrdefulle reguleringer.