

# Bilag til avtale om løpende tjenestekjøp over internett

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser  
bilag til SSA-L - versjon 2026



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

## **Innhold:**

|  |    |
|--|----|
| Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon.....                      | 3  |
| Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten.....         | 6  |
| Bilag 5: Administrative bestemmelser .....                   | 8  |
| Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser .....               | 9  |
| Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten .....       | 10 |
| Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen ..... | 11 |
| Bilag 10: Avropsskjema for medieovervåking .....             | 12 |

# Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

## Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

I bilag 1 beskrives alle Oppdragsgivers krav til ytelsen. Kravene gjøres gjeldende for alle leveranser under avtalen.

### 1. Rammeavtalens innhold

Rammeavtalen skal dekke Oslo kommune og tilsluttede virksomheters behov for levering av medieovervåking over internett som en abonnements tjeneste.

I tillegg skal det kunne opprettes spesifiserte løsninger for de enkelte virksomhetene i Oslo kommune og tilsluttede virksomheter som ønsker å kjøpe tjenester over medieovervåkingsavtalen. Disse løsningene må kunne skreddersys etter virksomhetenes behov, med egendefinerte søkeprofiler, kildeutvalg og leveransetyper, innenfor rammen av denne kravspesifikasjonen. Medieovervåkingen skal leveres i en internettbasert portal med muligheter for tilpassede nyhetsvarsler på e-post. Portalen skal være en digital plattform som gir brukere tilgang til medieovervåkingsverktøyet som leveres.

Medieovervåkingen skal tilbys i en grunnpakke (ref. SSA-R bilag 5 Pris og prisbestemmelser) som omfatter følgende:

- Overvåking av åpent innhold samt lukket innhold fra Amedia jf. kildepakke 1
- Overvåking av etermedier jf. kildepakke 2

Det skal også tilbys tilleggspakker, ref. bilag 5 Pris og prisbestemmelser, som omfatter følgende:

- Overvåking av trykte og lukkede medier jf. kildepakke 3
- Overvåking av alle kildepakker jf. kildepakke 1-3

I tillegg til grunnpakke og tilleggspakker skal det tilbys tilleggstjenester jf. krav nr. 5-8 i kravtabell nedenfor.

Alle prisene skal oppgis i SSA-R bilag 5 Pris og prisbestemmelser.

## 2. Krav til ytelsene

### 2.1 Forklaring til kravtabell

| Felt               | Forklaring   |
|--------------------|--|
| Krav nr.           | Kravets unike løpenummer   |
| Beskrivelse        | Beskrivelse av kravet  |
| Type dokumentasjon | Angir hvordan tilbyder skal besvare oppfyllelse av krav  |
| Kravtype           | <p>Kravtype <b>M</b> må tilfredsstilles. Kravet er å anse som et minimumskrav som ikke er gjenstand for relativ vurdering.</p> <p>Kravtype <b>E</b> er evalueringskrav. Kunden vil evaluere Leverandørens besvarelse av evalueringskrav opp mot tildelingskriteriene.</p> <p>E-kravene er formulert med at tilbudt løsning «bør» oppfylle kravet. Bruken av ordet «bør» skal ikke tolkes som at kravet er lite viktig for Kunden å få oppfylt; årsaken til at det brukes «bør» er at kravet ikke skal kunne misforstås som et minimumskrav. E-kravene gjenspeiler viktige behov hos Kunden, og oppfyllelse av dem vil være med på å avgjøre tildeling av kontrakt iht. tildelingskriteriene i konkurransegrunnlaget punkt 5.2.</p> <p>Bruken av «bør» i kravformuleringen er dessuten kun relevant i anskaffelsesprosessen. Det betyr at etter kontraktsinngåelse skal alle E-</p> |

|      |   |
|------|---|
|      | krav som er besvart som oppfylt (svarkode «Ja» – se nedenfor) regnes som å inngå i kontraktsfestet leveranse, uavhengig av bruken av «bør» i kravformuleringen.   |
| Svar | <p>«<b>Ja</b>» betyr at Leverandøren leverer tjenesten eller funksjonen og/eller aksepterer dette kravet. Svaret forplikter Leverandøren som en del av leveransen.</p> <p>«<b>Nei</b>» betyr at Leverandøren ikke leverer tjenesten eller funksjonen og/eller kravet aksepteres ikke.</p> |

**Alle krav skal være oppfylt på tilbudstidspunkt, med mindre annet følger av det enkelte krav.**

**Kravene som er beskrevet under skal besvares av Leverandøren i Bilag 2 Leverandørens beskrivelse av tjenesten.** Alle krav skal besvares med enten Ja eller Nei. Manglende oppfyllelse av minimumskrav kan medføre avvisning av tilbudet.

### Oppdragsgivers krav

| Nr.                      | Krav  | Type dokumentasjon  | Type krav |
|--------------------------|---|---|-----------|
| <b>Grunnpakke</b>        |   |   |           |
| 1                        | Leverandøren skal tilby nettbasert medieovervåkning av de medier som fremkommer av kildepakker oppgitt i SSA R Bilag 5 Pris og prisbestemmelser.  |   | M         |
| 2                        | <p>Tilbudt medieportal bør ha god brukervennlighet og funksjonalitet som tilrettelegger for selvbetjening på en god måte.</p> <p>Brukere bør på en intuitiv og enkel måte selv kunne opprette søkerprofiler, søkeord og filter.</p> <p>Det bør være enkelt for virksomhetene å tilpasse nyhetsvarsler, oppsett og hvem som mottar hvilke varsler, etter behov.</p> <p>Portalen bør gi tilgang til statistikk over mediedekningen. Statistikken bør inneholde antall artikler og innslag over tid, geografiske forskjeller og leser-, lytter- og seertall samt andre relevante analysefunksjoner som for eksempel vektning av artikler eller «share of voice».</p> | <p>Skriftlig løsningsbeskrivelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Beskrivelse av brukervennlighet og funksjonalitet i den tilbudte løsningen.</li> <li>Fem demotilganger til (evaluering av) portalen herunder webportal, Android og IOS, inkludert påloggingsinformasjon (brukernavn og passord)</li> </ul> | E         |
| 3                        | Leverandøren skal tilby ferdig oppsatte søk/profiler basert på den enkelte virksomhets behov.   |   | M         |
| 4                        | Resultater fra statistikk og analyse må på enkel måte kunne overføres til MS Office.  |   | M         |
| <b>Tilleggstjenester</b> |   |   |           |
| 5                        | Leverandøren skal tilby overvåkning av sosiale medier.  |   | M         |
| 6                        | Leverandøren skal tilby kvalitative analysetjenester. Med kvalitativ analyse menes en rapport på hvordan et tema er dekket i mediene over en gitt periode. Det innebærer (ikke uttømmende) om dekningen er nøytral/negativ/positiv og tone of voice. KI kan   | <p>Skriftlig løsningsbeskrivelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Beskrivelse av hva som inngår i tilbudte kvalitative analysetjeneste, herunder hvordan analysen kvalitetssikres ved bruk av KI som analysemetode.</li> </ul>   | E         |

|                                |  |  |   |
|--------------------------------|--|--|---|
|                                | benyttes som analysemetode, men det skal beskrives av leverandør hvordan det kvalitetssikres at innsikten ikke er feiltolket.  |  |   |
| 7                              | Leverandøren skal tilby resymetjenester/sammendrag fra trykte medier, web, radio og TV   |  | M |
| 8                              | Leverandøren skal tilby opplæring av brukere utover førstegangsopplæring og årlige kurs  |  | M |
| <b>Opplæring og kurs</b>       |  |  |   |
| 9                              | Leverandøren skal gi en felles førstegangsopplæring til brukerne etter kontraktsinngåelse, uten kostnad for kunden. Brukerne skal deretter ha kompetanse og nødvendige tilganger til å administrere/redigere egne profiler og søkestrenger<br>Brukerne skal kunne få bistand til å lage et søk som er tilpasset virksomhetens behov. Uten kostnad for kunden |  | M |
| <b>Support/Kundeservice</b>    |  |  |   |
| 10                             | Planlagt vedlikehold av portalen skal skje utenfor tidsrommet kl. 06:00 til kl. 17:00. Vedlikehold skal varsles til brukerne av portalen i god tid før vedlikehold utføres   |  | M |
| 11                             | Leverandør skal tilby kundeservice, som et minimum på telefon og e-post, i tidsrommet kl. 08.00 til kl. 16.00 mandag - fredag  |  | M |
| 12                             | Personer som jobber i kundeservice skal beherske norsk, skriftlig og muntlig   |  | M |
| 13                             | Henvendelser fra Oppdragsgiver skal besvares innen 24 timer. Timene blir kun medregnet man-fre.  |  | M |
| <b>Levering og publisering</b> |  |  |   |
| 14                             | Medieportalen skal være tilgjengelig i nettleser, og ha en medieportalløsning for de mobile plattformene Android og IOS  |  | M |
| 15                             | Nyhetsvarsling skal som minimum tilbys per e-post og SMS   |  | M |
| 16                             | Søkeresultater skal kunne eksporteres til RSS-feed som kan presenteres på intranett  |  | M |
| 17                             | Det skal være mulig å eksportere et utvalg artikler med metadata og kategorisering til Excel   |  | M |

## Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten

Leverandørens svar på Bilag 1.

### Tabell for kravspesifikasjonen

Kravspesifikasjonen skal besvares i henhold til forutsetningene gitt i Bilag 1 Kundens kravspesifikasjon og i tabellen nedenfor.

Leverandøren skal levere en skriftlig løsningsbeskrivelse for samtlige evalueringskrav (merket **E** i kolonne for type krav) i *SSA-L Bilag 1 Kundens kravspesifikasjon*, der det tydelig går frem hvilke evalueringskrav som utdypes. Leverandøren utformer selv dette bilaget. Besvarelsen skal være med skrifttype Times New Roman, skriftstørrelse 12, linjeavstand 1,15, alle marginer 2,5 cm og ikke lenger enn 15 sider, inkludert eventuell(e) forside, innholdsfortegnelse og illustrasjoner. Dersom besvarelsen overstiger 15 sider, vil kun de første 15 sidene vurderes i evalueringen. Lenker eller andre henvisninger vil ikke bli vurdert.

### Oppdragsgivers krav

| Nr.                      | Krav  | Type dokumentasjon  | Type krav | Svar Ja/ Nei |
|--------------------------|---|---|-----------|--------------|
| <b>Grunnpakke</b>        |   |   |           |              |
| 1                        | Leverandøren skal tilby nettbasert medieovervåking av de medier som fremkommer av kildepakker oppgitt i SSA R Bilag 5 Pris og prisbestemmelser.   |   | M         |              |
| 2                        | <p>Tilbudt medieportal bør ha god brukervennlighet og funksjonalitet som tilrettelegger for selvbetjening på en god måte.</p> <p>Brukere bør på en intuitiv og enkel måte selv kunne opprette søkerprofiler, søkeord og filter.</p> <p>Det bør være enkelt for virksomhetene å tilpasse nyhetsvarsler, oppsett og hvem som mottar hvilke varsler, etter behov.</p> <p>Portalen bør gi tilgang til statistikk over mediedekningen. Statistikken bør inneholde antall artikler og innslag over tid, geografiske forskjeller og leser-, lytter- og seertall samt andre relevante analysefunksjoner som for eksempel vektning av artikler eller «share of voice».</p> | <p>Skriftlig løsningsbeskrivelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Beskrivelse av brukervennlighet og funksjonalitet i den tilbudte løsningen.</li> <li>Fem demotilganger til (evaluering av) portalen herunder webportal, Android og IOS, inkludert påloggingsinformasjon (brukernavn og passord)</li> </ul> | E         |              |
| 3                        | Leverandøren skal tilby ferdig oppsatte søk/profiler basert på den enkelte virksomhets behov.   |   | M         |              |
| 4                        | Resultater fra statistikk og analyse må på enkel måte kunne overføres til MS Office.  |   | M         |              |
| <b>Tilleggstjenester</b> |   |   |           |              |
| 5                        | Leverandøren skal tilby overvåking av sosiale medier.   |   | M         |              |
| 6                        | Leverandøren skal tilby kvalitative analysetjenester. Med kvalitativ analyse menes en rapport på hvordan et tema er   | <p>Skriftlig løsningsbeskrivelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Beskrivelse av hva som inngår i tilbudte kvalitative</li> </ul>  | E         |              |

|                                |  |  |   |  |
|--------------------------------|--|--|---|--|
|                                | dekket i mediene over en gitt periode. Det innebærer (ikke uttømmende) om dekningen er nøytral/negativ/positiv og tone of voice. KI kan benyttes som analysemetode, men det skal beskrives av leverandør hvordan det kvalitetssikres at innsikten ikke er feiltolket.  | analysetjeneste, herunder hvordan analysen kvalitetssikres ved bruk av KI som analysemetode. |   |  |
| 7                              | Leverandøren skal tilby resymetjenester/sammendrag fra trykte medier, web, radio og TV   |  | M |  |
| 8                              | Leverandøren skal tilby opplæring av brukere utover førstegangsopplæring og årlige kurs  |  | M |  |
| <b>Opplæring og kurs</b>       |  |  |   |  |
| 9                              | Leverandøren skal gi en felles førstegangsopplæring til brukerne etter kontraktsinngåelse, uten kostnad for kunden. Brukerne skal deretter ha kompetanse og nødvendige tilganger til å administrere/redigere egne profiler og søkestrenger<br>Brukerne skal kunne få bistand til å lage et søk som er tilpasset virksomhetens behov. Uten kostnad for kunden |  | M |  |
| <b>Support/Kundeservice</b>    |  |  |   |  |
| 10                             | Planlagt vedlikehold av portalen skal skje utenfor tidsrommet kl. 06:00 til kl. 17:00. Vedlikehold skal varsles til brukerne av portalen i god tid før vedlikehold utføres   |  | M |  |
| 11                             | Leverandør skal tilby kundeservice, som et minimum på telefon og e-post, i tidsrommet kl. 08.00 til kl. 16.00 mandag - fredag  |  | M |  |
| 12                             | Personer som jobber i kundeservice skal beherske norsk, skriftlig og muntlig   |  | M |  |
| 13                             | Henvendelser fra Oppdragsgiver skal besvares innen 24 timer. Timene blir kun medregnet man-fre.  |  | M |  |
| <b>Levering og publisering</b> |  |  |   |  |
| 14                             | Medieportalen skal være tilgjengelig i nettleser, og ha en medieportalløsning for de mobile plattformene Android og IOS  |  | M |  |
| 15                             | Nyhetsvarsling skal som minimum tilbys per e-post og SMS   |  | M |  |
| 16                             | Søkeresultater skal kunne eksporteres til RSS-feed som kan presenteres på intranett  |  | M |  |
| 17                             | Det skal være mulig å eksportere et utvalg artikler med metadata og kategorisering til Excel   |  | M |  |

## Bilag 5: Administrative bestemmelser

1. Administrative bestemmelser følger av SSA-R Bilag 4.
2. Avtalens varighet, jf. Avtalens punkt 5.1 utgår og erstattes med:

Avtalen trer i kraft den dato den er undertegnet av partene (ikrafttredelsestidspunkt).

Avtalen gjelder i 1 (ett) år regnet fra ikrafttredelsestidspunkt. Kunden har rett til å forlenge avtalen med ytterligere 1 (ett) pluss 1 (ett) pluss 1 (ett) år. Total varighet på avtalen kan være inntil 4 (fire) år regnet fra ikrafttredelsestidspunkt, men avtalen kan uansett ikke vare lenger enn 3 måneder etter utløp av rammeavtalen.



## Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser

Prisene følger av SSA-R - Bilag 5 - Pris og prisbestemmelser.

## Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten

### Avtalens punkt 1.3 Tolkning – rangordning

| Punkt           | Erstattes med  |
|-----------------|--|
| 1.3 Rangordning | Nytt siste avsnitt:<br>4. Ved motstrid mellom SSA-L med bilag og SSA-R med bilag, går SSA-R med bilag foran. |

## Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

### Avtalens punkt 1.4 Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

| Endringsnummer | Beskrivelse av endringen samt eventuell vederlagsjustering og justering av tidsplan | Ikraftsettelsesdato |
|----------------|---|---------------------|
|                |   |                     |
|                |   |                     |
|                |   |                     |

# Bilag 10: Avropsskjema for medieovervåking

## Avropsskjema – Medieovervåking

### Opplysninger om virksomhet som bestiller

|                     |  |
|---------------------|--|
| Navn på virksomhet  |  |
| Adresse             |  |
| Postnummer/-sted    |  |
| Organisasjonsnummer |  |
| Ressursnummer       |  |

### Avropsansvarlig hos bestiller

|        |  |
|--------|--|
| Navn   |  |
| E-post |  |
| Mobil  |  |

### Kryss av for den/de tjeneste(r) som bestilles

| Kryss av for tjeneste som bestilles | Type tjeneste  | Pris   |
|-------------------------------------|--|--|
|                                     | Overvåking av åpen web samt Amedia lukket web (plussinnhold) og etermedier, kildepakke 1 og 2 (1-4 ansatte)          | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|                                     | Overvåking av åpen web samt Amedia lukket web (plussinnhold) og etermedier, kildepakke 1 og 2 (5-10 ansatte)         | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|                                     | Overvåking av åpen web samt Amedia lukket web (plussinnhold) og etermedier, kildepakke 1 og 2 (11-30 ansatte)        | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|                                     | Overvåking av åpen web samt Amedia lukket web (plussinnhold) og etermedier, kildepakke 1 og 2 (31 – 50 ansatte)      | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|                                     | Overvåking av åpen web samt Amedia lukket web (plussinnhold) og etermedier, kildepakke 1 og 2 (51 – 100 ansatte)     | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|                                     | Overvåking av åpen web samt Amedia lukket web (plussinnhold) og etermedier, kildepakke 1 og 2 (101 – 250 ansatte)    | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|                                     | Overvåking av åpen web samt Amedia lukket web (plussinnhold) og etermedier, kildepakke 1 og 2 (251 – 500 ansatte)    | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|                                     | Overvåking av åpen web samt Amedia lukket web (plussinnhold) og etermedier, kildepakke 1 og 2 (501 – 1000 ansatte)   | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|                                     | Overvåking av åpen web samt Amedia lukket web (plussinnhold) og etermedier, kildepakke 1 og 2 (1001 – 5000 ansatte)  | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|                                     | Overvåking av åpen web samt Amedia lukket web (plussinnhold) og etermedier, kildepakke 1 og 2 (5001 – 10000 ansatte) | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | Overvåkning av åpen web samt Amedia lukket web (plussinnhold) og etermedier, kildepakke 1 og 2 (> 10000 ansatte) | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåkning av papir og lukket web (plussinnhold), kildepakke 3 (1-4 ansatte)                                    | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåkning av papir og lukket web (plussinnhold), kildepakke 3 (5-10 ansatte)                                   | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåkning av papir og lukket web (plussinnhold), kildepakke 3 (11-30 ansatte)                                  | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåkning av papir og lukket web (plussinnhold), kildepakke 3 (31-50 ansatte)                                  | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåkning av papir og lukket web (plussinnhold), kildepakke 3 (51-100 ansatte)                                 | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåkning av papir og lukket web (plussinnhold), kildepakke 3 (101-250 ansatte)                                | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåkning av papir og lukket web (plussinnhold), kildepakke 3 (251-500 ansatte)                                | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåkning av papir og lukket web (plussinnhold), kildepakke 3 (501-1000 ansatte)                               | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåkning av papir og lukket web (plussinnhold), kildepakke 3 (1001-5000 ansatte)                              | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåkning av papir og lukket web (plussinnhold), kildepakke 3 (5001-10000 ansatte)                             | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåkning av papir og lukket web (plussinnhold), kildepakke 3 (>10000 ansatte)                                 | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåkning av papir og lukket web (plussinnhold), kildepakke 3 (1-4 ansatte)                                    | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåking alle kildepakker 1-3 (5-10 ansatte)   | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåking alle kildepakker 1-3 (11-30 ansatte)  | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåking alle kildepakker 1-3 (31-50 ansatte)  | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåking alle kildepakker 1-3 (51-100 ansatte)   | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåking alle kildepakker 1-3 (101-250 ansatte)  | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåking alle kildepakker 1-3 (251-500 ansatte)  | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåking alle kildepakker 1-3 (501-1000 ansatte)   | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåking alle kildepakker 1-3 (1001-5000 ansatte)  | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåking alle kildepakker 1-3 (5001-10000 ansatte)   | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåking alle kildepakker 1-3 (>10000 ansatte)   | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåking alle kildepakker 1-3 (5-10 ansatte)   | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Overvåkning av sosiale medier  | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Kvalitative analysetjenester   | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Resymetjenester/sammendrag fra trykte medier, web, radio og TV   | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |
|  | Opplæring av brukere utover førstegangsopplæring og årlige kurs  | (Pris per mnd. settes inn etter avtaleinngåelse) |

Avropets varighet følger av SSA-L Bilag 5: Administrative bestemmelser, punkt 2.

Sted:

Dato:

\_\_\_\_\_  
Leverandør

\_\_\_\_\_  
Avroper/Bestiller