

Oppdragsgivervirksomhet

Asker kommune
Inger-Lise Berg

Anskaffelse

Fagsystem for forvaltning av kommunale tjenester
24/165
Utkast
Tilbudsfrist: 19.10.2026 09:00

Symbolforklaring

 Teksten er med i kunngjøringen

 Teksten vil være med i avtalen

 Teksten/spørsmålet inneholder krav som må oppfylles

 Spørsmålet er vektet og inngår i evalueringen

 Spørsmålet er stilt kun til informasjon

 Spørsmålet er markert for spesiell oppfølging

 Teksten inngår i kvalifiseringen

 Teksten vil bli publisert i avtalekatalogen

 Teksten/spørsmålet inneholder ESPD-krav

 Spørsmålet er vektet og inngår i evalueringen

 Spørsmålet besvares av oppdragsgiveren

1. Konkurransebetingelser

1.1 Kort om oppdraget og oppdragsgiver

NB: Dette dokumentet tilhører TRINN 2 av denne anskaffelsen. Dette dokumentet skal kun fylles ut av leverandører som blir invitert til å levere tilbud. Den forrige fasen (TRINN 1) er kvalifiseringen.

1.1.1 Oppdragsgiver

Oppdragsgiver for konkurransen er Asker kommune ved tjenesteområde Samfunnstjenester.

Tjenesteområde samfunnstjenester omfatter utvikling, forvaltning og drift av kommunale bygg og eiendommer, offentlig infrastruktur som vei, vannforsyning og avløpshåndtering, håndtering av overvann, flomveier og dammer, samt brann- og redningstjenesten.

Videre har tjenesteområdet ansvar for klima og miljø, samferdsel, kyst- og fjordressurser, natur- og kulturlandskap, viltforvaltning, landbruk, parker og friluftsområder, samt forvaltning og drift av renovasjon.

Mer informasjon om Asker kommune finnes på kommunens nettside, [Asker kommune](#).

1.1.2 Anskaffelsens formål og omfang

Oppdragsgiver skal anskaffe et moderne digitalt IT-system som effektivt forvalter

tjenestene vannmåler, septik og renovasjon (opsjon feiing), sikrer korrekt gebyr-/fakturagrunnlag og gir en bedre og mer helhetlig opplevelse for innbyggere, næringskunder og ansatte.

Digitale innbyggerflater skal være sømløst integrert med de sentrale brukerflater kommunen ønsker å tilgjengeliggjøre, slik at innbyggere opplever en helhetlig og sammenhengende tjeneste på tvers av fagområdene.

Oppdragsgiver ønsker blant annet å oppnå

- En digital løsning som øker kvaliteten på de kommunale tjenestene.
- Høy grad av automatisering og selvbetjening – færre manuelle steg, raskere saksflyt, bedre service.
- Helhetlig innbyggerdialog – sammenhengende brukerreise på tvers av tjenester gjennom integrasjon med sentrale innbyggerflater.
- Fleksible og standardiserte integrasjoner som muliggjør utskiftbare komponenter (f.eks. masterdata-kilder) gjennom kontraktsperioden.
- God prosess- og beslutningsstøtte basert på kvalitetssikrede data og sporbar historikk.

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å foreta mindre, ikke vesentlige endringer i dette grunnlaget før leverandører inviteres til å gi tilbud.

For nærmere informasjon viser vi til anskaffelsesdokumentene.

Opsjoner:

Opsjon på administrasjonsfunksjonalitet for både innbygger og saksbehandler knyttet til tilsyns- og feietjenester.

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å kunne innta utvidet funksjonalitet for løsningen, dersom denne bidrar til å automatisere, eller forenkle prosesser i forbindelse med fagsystemet, samt å kunne videreutvikle systemet sammen med leverandør.

Dersom Oppdragsgiver benytter denne retten gjelder avtalen på like vilkår.

Anskaffelsens verdi anslås til 4 MNOK ekskl. mva. per år, dvs. over EØS- terskelverdi. Total estimert verdi over 8 år er ca. 32 MNOK ekskl. mva. Det er tatt utgangspunkt i statistikk fra foregående år for å beregne verdien. Det er vanskelig å beregne verdien da markedet er i stor endring. Volumet er et estimat og er ikke bindende for oppdragsgiver.

1.1.3 Vedlegg til konkurransebetingelsene

Vedlegg 1.0 - Dagens løsning og prosesser

Vedlegg 1.1 - Absolutte krav

Vedlegg 1.2 - Behovsbeskrivelse

Vedlegg 1.3 - Caser

Vedlegg 2.0 - Prisskjema

Vedlegg 3.0 - SSA-L generell avtaletekst

Vedlegg 4.0 - Databehandleravtale

Vedlegg 4.1 - Databehandleravtale bilag

1.1.4 Kontrakt



Oppdragsgiver vil benytte Statens Standardavtaler (SSA-L) for denne anskaffelsen. Utfylt tilbudsbesvarelse med vedlegg utgjør bilagene i kontrakten.

Avtalens varighet er 3 år. Oppdragsgiver har ensidig rett til opsjon på forlengelse av kontrakten med ett år av gangen frem til kontrakten sies opp, maksimal varighet er 8 år.

Forlengelse vil inntre automatisk, med mindre Oppdragsgiver innen 3 måneder før avtaleperiodens utløp, varsler at forlengelse likevel ikke skal gjennomføres.

a. Tilbyder bekrefter at kontrakten er lest.

Ja/Nei. **Ja kreves**

Generell del (...)



b. Angi hvem hos leverandør som eventuelt skal signere kontrakten, med navn, tittel, telefonnummer og epostadresse.

Fritekst

Generell del (...)



c. Angi hvem hos leverandør som eventuelt skal være kontaktperson for kontrakten, med navn, telefonnummer og epostadresse.

Fritekst

Generell del (...)



1.1.5 Databehandleravtale



For behandling av personopplysninger under kontrakten vil det inngås databehandleravtale ved kontraktsinngåelse.

Tilbyder skal legge ved sitt forslag til utfylt databehandleravtale som vil bli sluttført i samarbeid med vinnende leverandør.

Vedlagt fil

Generell del (...)



1.1.6 Deltilbud/grupper

Det er ikke adgang til å gi tilbud på deler av oppdraget, og ei heller alternative tilbud.

Oppdragsgiver har vurdert å dele opp oppdraget, men har kommet til at det ikke er hensiktsmessig for denne anskaffelsen.

1.1.7 Fremdriftsplan

Etter frist for å levere tilbud stenges KGV-systemet umiddelbart slik at det ikke lenger vil være mulig å levere. Tilbudene åpnes direkte i KGV.

Oppdragsgiver har lagt opp til følgende tidsrammer for anskaffelsesprosessen, som er i to trinn:

Aktivitet	Tidspunkt
Trinn 2 - Tilbudsfasen	
Anbefalt frist for å stille spørsmål til konkurransegrunnlaget	Frist for spørsmål
Frist for å levere tilbud	Siste tilbudsfrist (trinn 2 i en totrinns-anskaffelse)
Evaluering/Forhandling	Uke 43-49
Valg av leverandør og meddelelse til leverandører	Kontraktstildeling
Kontraktsinngåelse	Uke 51
Tilbudets vedståelsesfrist	Vedståelsesfrist

Det gjøres oppmerksom på at tidspunktene etter frist for å levere tilbud er foreløpige.

Oppdragsgiver har satt av tid til forhandlinger 10. og 11. november 2026. Tilbydere bes om å holde av dagen.

1.1.8 Rettelser, suppleringer eller endring av konkurransegrunnlaget

Oppdragsgiver har rett til å foreta rettelser, suppleringer eller endringer av konkurransegrunnlaget som ikke er av vesentlig karakter.

Dersom tilbyder oppdager feil i konkurransegrunnlaget, skal dette formidles til oppdragsgiver.

1.1.9 Spørsmål til konkurransen

Eventuelle spørsmål til konkurransegrunnlaget skal fremmes skriftlig gjennom meldingssystemet i KGV (Tendsign) innen 12.10.2026

Fristen er satt slik at oppdragsgiver skal ha tilstrekkelig tid til å utarbeide og sende svaret til de øvrige tilbyderne innen tilbudsfristens utløp. Spørsmål anonymiseres og svar sendes til alle som har registrert sin interesse i KGV.

1.2 Regler for gjennomføring av konkurransen

1.2.1 Anskaffelsesprosedyre og kunngjøring - Konkurransen med forhandling

Konkurransen gjennomføres i henhold til lov om offentlige anskaffelser av 17. juni 2016 nr. 73 (LOA) med tilhørende forskrift av 12. august 2016, samt de bestemmelser som fremgår av dette konkurransegrunnlaget.

Forhandlinger:

Det vil kunne skje en første reduksjon av antall tilbud før forhandlingene på bakgrunn av de tildelingskriteriene som er oppgitt i punkt 1.2.7, med den vektingen som er oppgitt der. Det kan også bli gjennomført reduksjon av antall tilbud underveis i forhandlingene.

Forhandlinger vil kun bli gjennomført dersom oppdragsgiver, etter at tilbudene er mottatt, vurderer det som hensiktsmessig. Leverandøren må derfor levere inn sitt beste tilbud, og kan ikke forvente å bli invitert til forhandlinger.

Det vil kunne forhandles om alle sider ved tilbudet og det vil bli ført referat fra forhandlingene. Revidert tilbud må inngis skriftlig.

Oppdragsgiver har satt av tid til forhandlinger 10. og 11. november 2026. Tilbydere bes om å holde av dagen.

Anskaffelsen er kunngjort i DOFFIN- og TED-databasen.

1.2.2 Om innlevering av tilbud

Tilbudet skal i sin helhet utformes på norsk, og leveres gjennom KGV. Eventuelle vedlegg skal lastes inn i KGV før innlevering. Tilbud som ikke er levert via KGV vil bli avvist.

Eventuelle vedlegg skal være på norsk.

Tilbud kan trekkes, revideres og leveres på nytt helt frem til tilbudsfrist.

Det er kun tillatt å levere ett tilbud per leverandør.

Tilbydere skal svare i svarboksene som er opprettet. Svarene skal være konkrete og konsise.

Vedlegg skal normalt lastes opp i PDF-format og skal ikke være låst. Dersom oppdragsgiver har lagt ved et vedlegg som tilbyder skal fylle ut, skal vedlegget lastes inn igjen i tilsvarende filformat.

MERK: Tilbudet signeres digitalt ved hjelp av norsk, svensk eller dansk BankID. For utenlandske leverandører finnes det alternative signeringsløsninger i TendSign. Du bør kontrollere at du har dette tilgjengelig og teste dette i TendSign i god tid før tilbudsfrist.

Oppdragsgiver gjør oppmerksom på at tilbudet ditt må signeres for at det skal kunne leveres. Signeringen skjer ved at du oppretter en signeringsmottaker i systemet, som kan motta epost fra Visma Addo. Ta kontakt med Tendsign support i god tid før tilbudsfrist dersom du har tekniske spørsmål eller problemer med dette. Oppdragsgiver kan ikke hjelpe deg med tekniske spørsmål.

1.2.3 Tilbudsfrist

Frist for innlevering av tilbud fremgår av konkurransens forside i KGV, og er 19.10.2026 09:00

Etter dette tidspunkt stenges KGV-systemet slik at det ikke lenger vil være mulig å levere tilbud. For sent innkomne tilbud vil bli avvist.

Det vil ikke bli foretatt offentlig tilbudsåpning.

1.2.4 Vedståelsesfrist

Tilbudet skal gjelde til 03.03.2027. Det er ikke anledning til å trekke tilbudet etter tilbudsfrist.

1.2.5 Offentlighet og taushetsplikt



Offentleglova gir deg alltid rett til å be om innsyn, men offentleglova § 23 sier at anskaffelsesprotokollen og tilbudene i konkurransen kan skjermes for offentlig innsyn frem til oppdragsgiver har gitt beskjed om hvem som tildeles kontrakt.

Etter at vi har tildelt kontrakt, kan du, dine konkurrenter og alle andre be om innsyn i tilbudene. Vi har taushetsplikt om opplysninger om "tekniske innretninger og fremgangsmåter eller drifts- og forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde ovenfor konkurrenter", altså forretningshemmeligheter. Dette står i forvaltningsloven § 13, annet ledd.

Det er vårt ansvar å vurdere hvilke opplysninger som omfattes av denne taushetsplikten. Til å vurdere dette vil vi følge retningslinjene som er gitt av myndighetene, herunder GDPR, samt avgjørelser fra eksempelvis Statsforvalteren.

Last opp sladdet tilbud og legg inn begrunnelse for det som er sladdet i kommentarfeltet

Generell del (...)



Vedlagt fil

 Leverandørkommentar tillatt

1.2.6 Evaluering

Tildeling av kontrakt skjer på basis av hvilket tilbud som har det beste forholdet mellom pris og kvalitet. Tildelingskriteriene i konkurransegrunnlaget legges til grunn ved evalueringen.

Oppdragsgiver har oppnevnt en faggruppe som skal foreta den skjønnsmessige evalueringen av tilbudene. Faggruppen består av personer med nær tilknytning til

behovet.

Ved evaluering av tilbudene vil det innenfor hvert tildelingskriterium bli benyttet en poengskala fra 0-10 poeng. Beste tilbud innenfor hvert kriterium vil få 10 poeng, og de øvrige tilbud vil bli poengsatt med lavere score. Poengscore multipliseres med den angitte vekten og summeres. Tilbudet med høyeste vektete poengsum totalt vil bli tildelt kontrakt.

Evalueringsmetode

Pris: Det benyttes en lineær metode for utregning av pris.

Formel: $10 - 10 * (P_e - P_b) / P_b$

Kvalitet: Det benyttes en poengskala fra 0–10, hvor 10 poeng gis til det tilbudet som vurderes som best innenfor det enkelte kriterium. Øvrige tilbud gis poeng basert på en samlet og etterprøvbart vurdering av forskjeller mellom tilbudene.

1.2.7 Tildelingskriterier SSA-L



Løsningsforslag, funksjonalitet og brukervennlighet (vekt 60 %)

Vurderingen baseres på leverandørens besvarelse av bilag 2 – Leverandørens beskrivelse av tjenesten, herunder:

- Besvarelse av behovsbeskrivelse
- Besvarelse av caser
- Oppdragsgivers egen testing av løsningen gjennom tilgang til demobruker/testmiljø

Behovsbeskrivelsen danner grunnlaget for vurderingen av funksjonell dekning og modenhet. Casene benyttes for å vurdere hvordan løsningen understøtter sammenhengende arbeidsprosesser og oppgaveløsning i praksis. Test av løsning benyttes til å verifisere og supplere leverandørens besvarelse.

De ulike forholdene vil bli vurdert samlet. Det vil særlig legges vekt på:

Funksjonell dekning og modenhet

I hvilken grad løsningen dekker oppdragsgivers behov, samt hvor moden og ferdigutviklet funksjonaliteten er.

Støtte for effektive og sammenhengende arbeidsprosesser

I hvilken grad løsningen støtter effektive og sammenhengende arbeidsprosesser. Det vurderes blant annet grad av automatisering, arbeidsflyt og i hvilken grad løsningen reduserer behovet for manuelle operasjoner.

Brukervennlighet

I hvilken grad løsningen er intuitiv og enkel å bruke.

Arkitektur, integrasjoner og fleksibilitet

I hvilken grad løsningen har en hensiktsmessig teknisk oppbygning og gode integrasjonsmuligheter. Det vurderes blant annet bruk av standarder, åpne grensesnitt, evne til samspill med øvrige systemer og fleksibilitet for fremtidig utvikling.

Implementering og tjenestenivå (vekt 15 %)

Oppdragsgiver vil under dette kriteriet vurdere leverandørens evne til å sikre en trygg, effektiv og forutsigbar etablering og drift av løsningen.

Vurderingen baseres på:

- Bilag 3 – Plan for etableringsfasen
- Bilag 4 – Tjenestenivå (SLA)

Det vil foretas en samlet vurdering av blant annet (listen er ikke i prioritert rekkefølge og ikke uttømmende):

- gjennomførbarhet og realisme i implementeringsplanen
- foreslått fremdrift, milepæler og ressursbruk
- identifisering og håndtering av risiko i etableringsfasen
- organisering av samarbeid og rollefordeling mellom leverandør og oppdragsgiver
- foreslått tjenestenivå, herunder tilgjengelighet, responstider og oppfølging

Det vil særlig legges vekt på leverandørens evne til å gjennomføre en strukturert og forutsigbar implementering med lav risiko for oppdragsgiver, samt å levere stabile og forutsigbare tjenester i driftsfasen.

Pris og kostnader (vekt 25 %)

Oppdragsgiver vil under dette kriteriet evaluere leverandørens totalpris.

Vurderingen baseres på evalueringssum fra prisskjema, vedlegg 2.

1.3 Særlig om klima- og miljøhensyn

Som utgangspunkt skal oppdragsgiver vekte klima- og miljøhensyn med minimum 30 prosent, jf. anskaffelsesloven § 5b annet ledd. Oppdragsgiver har fraveket dette utgangspunktet i denne anskaffelsen i medhold av anskaffelsesloven § 5b tredje ledd.

Anskaffelsen gjelder levering av et digitalt fagsystem som en skybasert programvare- og tjenesteløsning (SaaS) for forvaltning av kommunale tjenester. Leveransen omfatter i hovedsak tilgang til programvare, drift, support, vedlikehold, datahåndtering og integrasjoner mot kommunale systemer, eksterne fagsystemer og nasjonale registre. Anskaffelsen omfatter ikke levering av fysiske varer, bygge- og anleggsarbeider eller transportytelser av betydning. Den vesentligste klima- og miljøpåvirkningen knyttet til

denne typen anskaffelse består av indirekte energiforbruk ved drift av datasentre og underliggende digital infrastruktur, og anskaffelsen medfører i liten grad bruk av naturressurser, avfallsgenerering eller andre vesentlige miljøbelastninger.

På bakgrunn av anskaffelsens art konkluderer oppdragsgiver med at både klimaavtrykket og miljøbelastningen er uvesentlige, jf. anskaffelsesloven § 5b tredje ledd. Vilåårene for unntak er dermed oppfylt, og oppdragsgiver er ikke forpliktet til å vekte klima- og miljøhensyn med minimum 30 prosent i denne anskaffelsen.

1.4 Kontraktsinngåelse

Resultatet av konkurransen vil bli meddelt skriftlig til alle berørte leverandører. Meddelelsen vil inneholde en begrunnelse for valg av leverandør og opplysninger om karensperiode. Etter utløpet av karensperioden vil oppdragsgiver inngå kontrakt med den valgte leverandøren.

2. TILBUD Bilag SSA-L

Bilag 1: Kundens behovsbeskrivelse og krav



Bilaget består av følgende dokumenter: dagens løsning og prosesser (vedlegg 1.0), absolutte krav (vedlegg 1.1), behovsbeskrivelse (vedlegg 1.2) og caser (vedlegg 1.3).

I dokumentet "absolutte krav", er alle kravene absolutte. Leverandører som ikke oppfyller disse kravene, vil få tilbudet sitt avvist.

Dokumentet behovsbeskrivelse (1.2) beskriver oppdragsgivers behov og fylles ut av leverandørene iht følgende instruks:

1. Feltet "Støttes/Tilpasses/Nei":

Leverandør skal angi en kode for hvordan behovene møtes av leverandøren:

S = "støttes". Tilbyder innfrir behovet fra dato for tilbudsfrist.

T = "tilpasses". Tilbyder må angi forpliktende dato for når funksjonen er tilgjengelig i bruk.

N = "nei". Tilbyder innfrir IKKE behovet, det kan gi trekk i samlet vurdering.

Leverandøren synliggjør de tilfeller hvor spesialtilpasninger må finne sted. Kostnader forbundet med slik tilpasning dekkes i utgangspunktet av leverandøren. Dersom leverandøren likevel velger at kunden tar kostnaden, oppgis pris for dette. Prisen kan bli tatt med i prisevalueringen.

2. Feltet "Kommentarer":

Leverandøren beskriver hvordan han løser oppdragsgivers behov når dette forespørres eller dersom leverandøren har positive eller negative avvik fra behovene.

Vedleggene lastes inn utfylt som vedlegg til tilbudet i KGV.

Leverandøren bekrefter at behovsbeskrivelsen og absolutte krav er lest. Utfylt versjon av behovsbeskrivelse og absolutte krav skal lastes opp under bilag 2. Besvarelse av caser skal også lastes opp her.

Ja/Nei. **Ja kreves**

Generell del



NB! Om utfylling av bilag 2

Tilbyder (Leverandøren) skal besvare spørsmål i de svarboksene som Oppdragsgiver (kunden) har opprettet.

Forbehold/avvik:

Det er ikke anledning til å ha vesentlige avvik til anskaffelsesdokumentene. Tilbud som eventuelt etter avklaringer, inneholder slike vesentlige avvik vil bli avvist.

Andre forbehold skal være presise og entydige, slik at kunden kan vurdere og prise disse. Avvik skal klart fremgå av tilbudet med henvisning til hvor i tilbudet avviket er inntatt (sidetall og punktnummer). Avvisning kan skje på et hvert tidspunkt av konkurransen.

Leverandørens henvisning til standardiserte leveringsvilkår eller lignende vil bli betraktet som avvik fra anskaffelsesdokumentene dersom de avviker fra foreliggende konkurranse- eller kontraktsbestemmelser.

Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten



a. Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang: Hvis det etter Leverandørens mening er åpenbare feil, mangler eller uklarheter i kundens absolutte krav, behovsbeskrivelse eller i caser skal Leverandøren påpeke dette her.

Fritekst

Generell del



b. Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger: Leverandøren skal legge ved sitt forslag til utfylt databehandleravtale som vil bli sluttført i samarbeid med vinnende leverandør.

Vedlagt fil

Leverandørkommentar tillatt

Generell del



c. Forbehold/avvik: Leverandøren skal oppgi hvorvidt tilbudet inneholder avvik. Eventuelle avvik skal angis her.

Fritekst

Generell del



d. Last opp utfylt versjon av Vedlegg 1.1 Absolutte krav og vedlegg 1.2 Behovsbeskrivelse her i redigerbart format.

Vedlagt fil

Generell del



e. Last opp besvarelse på Vedlegg 1.3 Caser.

Vedlagt fil

Leverandørkommentar tillatt

Generell del (...)



f. Evalueringsgruppe bestående av behovshavere vil teste løsningen under evalueringsfasen. Legg ved påloggingsinformasjon til demobruker.

Fritekst

Leverandørkommentar tillatt

Generell del



Bilag 3: Plan for etableringsfasen



Avtalens punkt 9.2.3 Dagbot ved forsinkelse:

Leverandøren må betale dagbøter dersom frister i behovsbeskrivelsen og caser merket "T" og "U" ikke overholdes.

a. Avtalens punkt 3.1 Plan for etableringsfasen: Leverandøren skal redegjøre for sin plan for etableringsfasen. Planen skal omfatte beskrivelse av roller og ansvar samt fremdriftsplan. Eventuelle installasjoner, konfigureringer, tilpasninger og/eller integrasjoner skal også beskrives i planen.

Fritekst

Generell del



b. Avtalens punkt "3.2 Leveransefrist og leveransemelding", samt avtalens punkt 3.3 "Godkjenningssprøve og leveringsdag": Her skal leverandøren vedlegge sitt forslag til fremdriftsplan med tydelige milepæler.

Generell del



Oppdragsgiver ønsker leveringsdag snarest mulig, og senest 01.12.2027.

Leverandøren skal synliggjøre frist for tilgjengeliggjøring av tjenesten (Startdato for godkjenningssprøve).

Vedlagt fil

c. Avtalens punkt 3.1 Plan for etableringsfasen: Det er svært viktig for kunden å få med nødvendige data/historikk over i ny løsning. Samtidig er det viktig at det ryddes i de dataene som overføres til den nye løsningen. Leverandøren skal redegjøre for sin tilbudte konverteringsløsning og eventuelle krav til kundens medvirkning.

Generell del



Vedlagt fil

d. Avtalens punkt 3.3 Godkjenningssprøve og leveringsdag: Leverandøren skal legge ved forslag til sjekkliste for godkjenningssprøven.

Generell del



Vedlagt fil

e. Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon og opplæring: Leverandøren skal redegjøre for dokumentasjon og opplæring for kundens ulike brukere og roller. Det skal redegjøres for oppsett og bruk av testdatabaser.

Generell del



Fritekst

Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner



Avtalens punkt 2.1 Leverandørens ansvar for tjenesten.

Dette bilaget regulerer tjenestenivå («SLA») knyttet til for eksempel tjenestens opptid, drift, brukerstøtte og/eller vedlikehold.

a. Leverandøren skal tilby et effektivt og godt tilgjengelig supportapparat med norskspråklige kundebehandlere. Leverandøren skal beskrive sine løsninger for brukerstøtte inkludert responstider ved henvendelser. I tillegg skal tilgjengelighet utover 8 - 16 for teknisk support, oppfølging og håndtering av avvik og håndtering av endringsforslag som kommer fra brukerne samt prioritet etter at løsningen er idriftsatt beskrives.

Generell del



Vedlagt fil

b. Her skal leverandøren vedlegge sin SLA med garanterte opptider og feilrettingsfrister, med kompensasjoner.

Generell del



Vedlagt fil

NB! Om utfylling av bilag 5

Tilbyder (Leverandøren) skal besvare spørsmål i de svarboksene som Oppdragsgiver (kunden) har opprettet. Evalueringen bygger BARE på det som fremkommer i svarboksene og det skal ikke vises til vedlegg. Det vil bli sett bort fra eventuelle vedlegg ved evalueringen av tilbudet. Dersom det i svarboksen kun oppgis «Se vedlegg» vil dette svaret gis maksimalt poengtrekk i evalueringen.

Unntak gjelder for de svarbokser der det spesifikt bes om vedlegg.

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

Bilag 5: Administrative bestemmelser



Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter:

Se avtalens forside for kontaktpersoner. Alle skriftlige henvendelser vedrørende selve kontrakten skal rettes til partenes representanter. Henvendelser som gjelder gjennomføring av de enkelte avrop rettes til den enkelte bestiller.

Avtalens punkt 5.1 Varighet:

Avtalens varighet er 3 år. Oppdragsgiver har ensidig rett til opsjon på forlengelse av kontrakten med ett år av gangen frem til kontrakten sies opp, maksimal varighet er 8 år.

Forlengelse vil inntre automatisk, med mindre Oppdragsgiver innen 3 måneder før avtaleperiodens utløp, varsler at forlengelse likevel ikke skal gjennomføres.

Prosjektleder

Leverandørens prosjektleder for implementeringen skal ha erfaring med sammenlignbare prosjekter og være tilgjengelig for kunden i hele prosjektperioden og jobbe aktivt i samarbeid med kunden for å få innført løsningen på en god og effektiv måte.

Skifte av tilbudt personell aksepteres ikke uten at dette godkjennes av kunden. Nytt personell skal i så fall ha minst tilsvarende kompetanse for å godkjennes.

a. Kunden skal ha en fast kontaktperson hos leverandøren med ansvar for oppfølging av alle leveranser til kunden. Du skal IKKE legge ved noen vedlegg (CV, kursbevis, sertifikater eller lignende), men beskrive følgende punkter:

- Navn
- Utdanning og relevante kurs
- Relevant arbeidserfaring/bakgrunn
- Beskriv erfaring som fast kontaktperson for tilsvarende oppdrag for navngitte kunder NB! Absolutt krav!

Fritekst

Generell del



b. Leverandøren skal oppgi hvem som skal være prosjektleder for implementeringsprosjektet. Du skal IKKE legge ved noen vedlegg (CV, kursbevis, sertifikater eller lignende), men beskrive følgende punkter:

- Navn
- Utdanning og relevante kurs
- Relevant arbeidserfaring
- Beskriv erfaring som prosjektleder for tilsvarende oppdrag for navngitte kunder

Fritekst

Generell del



c. Leverandøren skal oppgi hvem som utgjør fast tilbudt team av personell som skal gjennomføre leveransene. Du skal IKKE legge ved noen vedlegg (CV, kursbevis, sertifikater eller lignende), men beskrive følgende punkter:

- Navn
- Rolle i teamet
- Utdanning og relevante kurs
- Relevant arbeidserfaring
- Beskriv erfaring fra tilsvarende oppdrag for navngitte kunder

Fritekst

Generell del



d. Avtalens pkt 11.2 Lønns- og arbeidsvilkår: Leverandøren bekrefter oppfyllelse av forpliktelser nevnt i SSA-L pkt 11.2.

Fritekst

Generell del



Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser



Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser fremgår her. Oppgitte volumer er kun satt for å sammenligne tilbyderne og er ikke bindende for kunden.

Avtalens punkt 4.1 Vederlag:

Prisene skal være faste og oppgis i NOK og ekskl. mva. og inkludere alle utgifter slik som f.eks lønn, sosiale utgifter, tarifferte godtgjørelser, reisetid, reiseutgifter, oppmøtekostnader og eventuelle godtgjørelser for diett og overnatting, utgifter til stedlig arbeidsledelse, hovedadministrasjon, fortjeneste, oppfølging og kontroll med egne utførte arbeider og alle andre kostnadselementer/drivere, slik at disse er uten påslag av noen art ved avregningen.

Avtalens punkt 4.2 Faktureringstidspunkt og betalingsbetingelser

Vederlag knyttet til oppstart (Implementering, konvertering og opplæring) forfaller etter faktura per 30 (tretti) kalenderdager, ikke tidligere enn 30 (tretti) kalenderdager etter leveringsdag.

Leverandøren skal levere elektronisk faktura på EHF-format.

Faktura skal utstedes i henhold til gjeldende forskrift om bokføring.

Det skal ikke beregnes noen gebyrer eller tillegg ved fakturering. Alle fakturaer skal sendes i henhold til gjeldende EHF-format med PDF-visning. For mer informasjon om EHF-faktura – se Digdir sine sider.

Fakturaadresse:

EHF til org. nr.: 920 125 298

Asker kommune Fakturamottak, Postboks 25, 3476 Sætre.

Alle fakturaer skal være påført Oppdragsgivers ordrenummer, avtalenummer og navn på avtalen, og klart angi hva beløpet gjelder. Original faktura med spesifikasjon skal vedlegges.

Leverandør plikter å følge fakturaprinsippet om "en ordre – en faktura" med mindre annet er avtalt.

Fakturaer som har mangler fra det ovennevnte, eller ikke merkes med ordrenummer på korrekt sted, vil ikke bli behandlet.

Leverandøren skal legge ved utfylt vedlegg 2 prisskjema her i redigerbar versjon.

Vedlagt fil

Generell del 

NB! Om utfylling av bilag 7

Tilbyder (Leverandøren) skal besvare spørsmål i de svarboksene som Oppdragsgiver (kunden) har opprettet. Evalueringen bygger BARE på det som fremkommer i svarboksene og det skal ikke vises til vedlegg. Det vil bli sett bort fra eventuelle vedlegg ved evalueringen av tilbudet. Dersom det i svarboksen kun oppgis «Se vedlegg» vil dette svaret gis maksimalt poengtrekk i evalueringen.

Unntak gjelder for de svarbokser der det spesifikt bes om vedlegg.

Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten



Avtalens punkt 1.3 Tolkning – rangordning

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

Det er mulig å gjøre endringer til alle punkter i avtalen, også der hvor 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.

Dersom leverandøren har endringer til den generelle avtaleteksten skal de inn her. Endringen må vises til konkret punkt i avtaleteksten med forslag til ny tekst og/eller endring. Kunden vil vurdere hvorvidt endringen medfører at tilbudet må avvises.

Fritekst

Generell del 

Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen



Avtalens punkt 1.4 Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen:

Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 8, og uten ugrunnet opphold gi Kunden en oppdatert kopi. Kunden må selv holde oversikt over hvilke endringsanmodninger de har sendt, hvilke endringsoverslag de har mottatt og hvilke endringsordre de har gitt.

Endringer i kontrakten aksepteres kun dersom endringsbilaget er signert av begge parter. Kun bemyndiget representant hos kunden kan signere endringsbilag på vegne av kunden.

Endringene skal føres inn i tabellen nedenfor. Beskrivelse av endringer kan gjøres i eget vedlegg.

Nr.	Initiert av hvem?	Beskrivelse av endring	Dato for ikraftsettelse
1			
2			
3			

4			
5			
6			
7			
8			
9			

NB! Om utfylling av bilag 9

Tilbyder (Leverandøren) skal besvare spørsmål i de svarboksene som Oppdragsgiver (kunden) har opprettet. Evalueringen bygger BARE på det som fremkommer i svarboksene og det skal ikke vises til vedlegg. Det vil bli sett bort fra eventuelle vedlegg ved evalueringen av tilbudet. Dersom det i svarboksen kun oppgis «Se vedlegg» vil dette svaret gis maksimalt poengtrekk i evalueringen.

Unntak gjelder for de svarbokser der det spesifikt bes om vedlegg.

Bilag 9: Vilkår for kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser



Avtalens punkt 2.2 Leverandørens ansvar for tredjepartsleveranser:

I den grad tredjepartsleveranser er inkludert i tjenestene fra Leverandøren, skal vilkårene for kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveransene framgå her.

Kunden forventer at leverandøren tar ansvaret for tredjepartsleveranser og at det er leverandørens SLA som gjelder for denne kontrakten.

a. Leverandørens eventuelle vilkår for kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveransene skal beskrives her. 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.

Fritekst

Generell del



b. Leverandøren skal spesielt påpeke i hvilken grad og i hvilke situasjoner tredjepart vil foreta feilretting, samt hvilke garantier og SLA-krav som gjelder. Det skal også påpekes eventuelle uvanlige eller byrdefulle reguleringer.

Fritekst

Generell del



c. Eventuelle vedlegg for vilkår for tredjepartleveranser kan legges ved her.

Vedlagt fil

Generell del

