

SSA-R Bilag 1 Vedlegg 1: Kundens kravspesifikasjon

Innledning

Leverandøren skal svare ut kravene som fremkommer i dette dokumentet i SSA-R Bilag 1 Vedlegg 2 - Leverandørens besvarelse. Se for øvrig SSA-R Bilag 1 for overordnet beskrivelse av behovet.

Kravtyper og kravbesvarelse

Forklaring på kravkategori	
S:	«Skal-krav»: Dette er et minimumskrav til leveransen. Besvarelsen får ingen score/vil ikke evalueres. Manglende oppfyllelse av et S-krav kan resultere i avvisning av tilbudet. Hvorvidt eventuelle avvik innebærer et vesentlig avvik fra konkurransedokumentene som medfører avvisning, vil vurderes av Kunden iht. forskrift om offentlige anskaffelser.
E:	«Evaluerings-krav»: Leverandørs besvarelse av kravet vil inngå i evalueringen av de kvalitative tildelingskriteriene i konkurransen. Det er leverandørens ansvar å fremlegge tilstrekkelig relevant dokumentasjon slik at Kunden kan vurdere hvor godt tilbudet oppfyller kravet.

Krav

1. Krav til betjeningsportal og support

Krav nr.:	1.1
Type krav	S
Beskrivelse av krav:	Betjeningsportal / webshop Leverandøren skal tilby et digitalt betjeningsportal / webshop som skal benyttes som et arbeids- og styringsverktøy. Løsningen skal gi Kunden mulighet til å administrere og kontrollere hvilke produkter som gjøres tilgjengelig i Kundens eksisterende nettbutikk, jf. krav 1.2. Dette omfatter blant annet styring av produktutvalg. I tillegg skal løsningen benyttes av Kunden ved bestillinger utenom EHF. Den skal ikke benyttes som bestillingskanal for Kundens kunder (kommunene) eller erstatte Kundens allerede etablerte nettbutikk. Løsningen skal fungere som en portal som effektiviserer og forenkler håndtering av sortiment, bestillinger, administrasjon, statistikk og service. Løsningen skal bidra til økt kontroll, transparens og kvalitet i oppfølgingen av avtalen, samt sikre en strukturert og rollebasert arbeidsflyt. Portalen leveres uten ekstra kostnad for Kunden. Dokumentasjonskrav/svarinstruks

	Leverandøren bes bekrefte om kravet er oppfylt med Ja/Nei. Leverandøren skal videre kort beskrive den digitale betjeningsportalen som tilbys. Beskrivelsen skal minimum omfatte: • hvilke funksjoner portalen tilbyr for: ○ bestilling ○ administrasjon ○ statistikk og rapportering ○ service • hvordan portalen er utformet som betjeningsportal med: ○ avtalt varesortiment ○ kundespesifikke priser • hvordan rollestyring er løst for: ○ administrator ○ bestiller ○ lesetilgang
--	--

Krav nr.:	1.2
Type krav	S
Beskrivelse av krav:	Løsning for EHF – krav til elektronisk samhandling Kunden har etablert en egen nettbutikk som skal benyttes som primær bestillingskanal for Kundens kunder (eierkommunene). Formålet med løsningen er å sikre sømløs, standardisert og helautomatisk elektronisk samhandling mellom Kundens nettbutikk og leverandørens systemer, basert på gjeldende EHF-standarder og infrastruktur. Nærmere krav fremkommer nedenfor. Krav til løsning Leverandøren skal støtte EHF-katalog og EHF-ordre slik at Kundens nettbutikk kan benyttes som fullverdig bestillingsløsning for Kundens kunder (kommunene). Følgende krav gjelder: • Kundens nettbutikk skal være primær bestillingskanal for kommunene • Avtalt varesortiment skal gjøres tilgjengelig gjennom EHF-katalog • Bestilling (EHF-ordre), ordrebekreftelse og fakturering skal gjennomføres ved bruk av EHF og gjeldende EHF-infrastruktur (Peppol Network) • Det til enhver tid gjeldende EHF-formatet skal benyttes • Leverandør skal benytte elektroniske adresser registrert i ELMA • Tilkobling til EHF-infrastruktur samt støtte for katalog, ordre og faktura skal leveres uten ekstra kostnad for Kunden • Oppdatering av produkter og priser skal skje minimum ukentlig • Leverandøren skal sikre at utveksling av EHF-katalog og EHF-ordre skjer gjennom godkjente infrastrukturer og med nødvendige mekanismer for autentisering,

	integritet, sporbarhet og beskyttelse mot uautorisert tilgang eller manipulering av data Dokumentasjonskrav/svarinstruks Leverandøren bes bekrefte om kravet er oppfylt med Ja/Nei. Leverandøren skal kort beskrive hvordan støtte for EHF-katalog og EHF-ordre er etablert slik at Kundens egen nettbutikk kan benyttes som bestillingsløsning. Beskrivelsen skal minimum omfatte: • Hvordan avtalt varesortiment gjøres tilgjengelig i EHF-katalog • Hvordan bestilling, ordrebekreftelse og fakturering gjennomføres ved bruk av EHF og Peppol-nettverket • Hvilke EHF-formater som støttes (katalog, ordre, ordrebekreftelse og faktura) • Hvordan leverandøren benytter elektroniske adresser registrert i ELMA • Hyppighet og prosess for oppdatering av produkter og priser (minimum ukentlig) • Informasjon om logging og katalogoppdateringer
--	--

Krav nr.:	1.3
Type krav:	E
Beskrivelse av krav:	Rapportering og statistikk Leverandørens digitale betjeningsportal (jf. krav 1.1) skal gi brukere med ulike roller og rettigheter tilgang til statistikk og rapporter. Verktøyet skal kunne vise omsetning og volum per produkt. Dette verktøyet skal leveres uten omkostninger for Kunden. Dokumentasjonskrav/svarinstruks Leverandøren skal beskrive hvordan rapportering og statistikk støttes i den tilbudte betjeningsportalen, herunder: • hvilke rapporter som kan tas ut for omsetning og volum per produkt • beskrive eventuelle begrensninger i rapporteringsløsningen

Krav nr.:	1.4
Type krav:	E
Beskrivelse av krav:	Support Leverandøren skal tilby en løsning for support. Dokumentasjonskrav/svarinstruks Leverandøren skal beskrive sin løsning for digital support. Besvarelsen skal minimum inneholde:

	• kort beskrivelse av rutine for innmelding og oppfølging av saker • eventuell støtte for ulike brukerroller (for eksempel sluttbruker, administrator og lesetilgang) i servicesystemet • hvordan saker knyttes til kunde, kommune og virksomhet/enhet • hvordan status og historikk på saker gjøres tilgjengelig for Kunden • Navn og rolle på dedikert kontaktpunkt/person • åpningstid og tilgjengelighet for support • hvilke henvendelser som skal håndteres via leverandørens egne portaler, og hvilke som eventuelt håndteres via andre kanaler
--	--

2. Krav til Leverandøren

Krav nr.:	2.1
Type krav:	S
Beskrivelse av krav:	Sortiment Leverandøren skal kunne levere samtlige varer som faller inn under rammeavtalens omfang (Ref. omfang spesifisert i kontrakten (SSA-R) og kategorier opplistet i Bilag 5 - Vedlegg 1 - Prisskjema). Dokumentasjonskrav/svarinstruks Leverandøren bes bekrefte om kravet er oppfylt med Ja/Nei. Leverandøren skal levere tilstrekkelig beskrivelse/dokumentasjon (produktkatalog) for å verifisere dette. Produktkatalogen skal inneholde: • Leverandørens totale sortiment innenfor rammeavtalens omfang • Oversikt over tilgjengelige produkter innen hver kategori inkludert: ○ Produktnavn ○ Artikkelnummer ○ Kor beskrivelse/spesifikasjon Katalogen skal være strukturert i henhold til kategoriene oppgitt i Bilag 5 – Vedlegg 1 (prisskjema).

Krav nr.:	2.2
Type krav:	E
Beskrivelse av krav:	Sortiment Leverandøren skal oppdatere tilbudt sortiment løpende og dette skal tilgjengeliggjøres i Leverandørens betjeningsverktøy/webshop, slik at Kunden til enhver tid har mulighet for å bestille relevant og fremtidsrettet utstyr under Rammeavtalen. Dokumentasjonskrav/svarinstruks Beskrivelsen bør omfatte: • Hvordan og hvor ofte sortimentet oppdateres • Hvordan leverandøren følger med på utvikling i markedet og vurderer hvilke produkter som skal inngå • Hvordan nye produkter tas inn og utgåtte produkter fases ut • Hvordan Kunden holdes informert om endringer i sortimentet

3. Krav til leveranse

Krav nr.:	3.1
Type krav:	S
Beskrivelse av krav:	Levering Alt utstyr skal leveres i driftsklar stand, og inkludere alle forbruksdeler av ikke teknisk art. Dokumentasjonskrav/svarinstruks Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.

Krav nr.:	3.2
Type krav:	S
Beskrivelse av krav:	Leveringstid Leveringstiden for utstyr omfattet av avtalen skal være maksimalt 2 uker regnet fra bestillingstidspunktet, med mindre Leverandøren kan dokumentere at evt. lengre leveringstid skyldes forhold utenfor leverandørens kontroll. Dokumentasjonskrav/svarinstruks Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.

Krav nr.:	3.3
Type krav:	E
Beskrivelse av krav:	Leveransesikkerhet Leverandøren skal ha implementert et egnet system for å sikre levering av utstyr omfattet av denne avtalen. Leverandøren skal beskrive sitt system for hvordan levering sikres mot eventuelle utfordringer med tilgjengelighet. Dokumentasjonskrav/svarinstruks Leverandøren skal beskrive sitt system og sine rutiner for å sikre levering av utstyr omfattet av avtalen. Besvarelsen skal som minimum omfatte: - Hvordan leverandøren sikrer høy leveringsgrad (f.eks. lagerhold, prognoser, rammeavtaler med underleverandører) - Tiltak for å håndtere leveringsavvik, herunder restorder og forsinkelser - Rutiner for å tilby alternative/erstatningsprodukter ved manglende tilgjengelighet - Beskrivelse av logistikk- og distribusjonsløsninger - Hvordan leverandøren overvåker og følger opp leveringspresisjon og -kvalitet Beskrivelsen skal gi Kunden tilstrekkelig grunnlag til å vurdere leveransesikkerheten.

--	--

Krav nr.:	3.4
Type krav:	E
Beskrivelse av krav:	Feilhåndtering Leverandøren skal ha implementert et velfungerende apparat for å håndtere eventuelle feil og mangler tilknyttet sine leveranser. Dokumentasjonskrav/svarinstruks Leverandøren skal beskrive sitt apparat for håndtering av feil og mangler knyttet til leveranser. Besvarelsen bør som minimum omfatte: • Rutiner for registrering og oppfølging av feil og mangler • Prosess for innsending og behandling av reklamasjoner/returer • Garanterte responstider ved henvendelser Besvarelsen skal gi Kunden et tilstrekkelig grunnlag for å vurdere leverandørens evne til effektiv feilhåndtering.

4. Krav til avtaleforvaltning

Krav nr.:	4.1
Type krav:	E
Beskrivelse av krav:	Statusmøter og forvaltning Leverandøren skal tilby en hensiktsmessig modell for avtaleforvaltning og kundeoppfølging gjennom hele kontraktsperioden. Formålet er å sikre god kontraktsoppfølging, effektive bestillingsprosesser, høy leveringskvalitet og kontinuerlig forbedring av leveransen. Leverandøren skal stille med en fast kontaktperson (KAM) som er Kundens primære kontaktpunkt i kontraktsperioden. Leverandøren skal videre beskrive hvordan henvendelser, avvik, reklamasjoner og andre kontraktsrelaterte forhold håndteres. Det skal gjennomføres regelmessige oppfølgingsmøter med Kunden. Møtene skal blant annet benyttes til gjennomgang av leveransequalität, avvik, leveringsstatistikk, utvikling i sortiment, bestillingsløsninger og eventuelle forbedringstiltak. Ordningen skal være inkludert i tilbudt pris. Dokumentasjonskrav Leverandøren skal beskrive: • hvordan avtalen organiseres og følges opp i kontraktsperioden • rolle og ansvar for Kundens faste kontaktperson(er) • hvordan henvendelser, avvik, reklamasjoner og oppfølging håndteres • hvordan status- og oppfølgingsmøter planlegges og gjennomføres • hvordan leverandøren arbeider med kontinuerlig forbedring av leveransen • hvilke rapporter og styringsdata som kan gjøres tilgjengelig for Kunden Ved evalueringen vil det legges vekt på hvor godt den beskrevne modellen bidrar til effektiv kontraktsoppfølging, tilgjengelighet, leveransequalität og kontinuerlig forbedring av avtalen.

5. Krav til miljø

Krav nr.:	5.1
Type krav:	E
Beskrivelse av krav:	Miljøkrav Kunden vil vurdere i hvilken grad leverandørens tilbudte produkter og leveranse bidrar til redusert klima- og miljøbelastning gjennom produktenes livsløp. Dokumentasjonskrav/svarinstruks Leverandørens besvarelse bør minimum inneholde: 1. Levetid og kvalitet: Hvordan produktene og sortimentet bidrar til lang levetid (f.eks. kvalitet, garanti og kompatibilitet) 2. Miljømerkede produkter: Andel eller utvalg av produkter med relevante miljømerkinger (f.eks. Svanemerket, TCO, EU Ecolabel, Energy Star der relevant) 3. Transport og emballasje: Tiltak for å redusere transportomfang og emballasjebruk 4. Retur og gjenvinning: Ordninger for retur, ombruk og håndtering av EE-avfall Ved evaluering vil det bli legges vekt på tiltak som bidrar til forlenget levetid på produkter. Tiltak for redusert transportbelastning og emballasje, og ordninger for retur, ombruk og materialgjenvinning av produkter.