
Varekontrakt bilag 3 - Administrative bestemmelser

Innholdsfortegnelse

- 1 Kvalitetssikring av leveransen
 - 1.1 Oppfølging av leveransen
 - 1.2 Problemhåndtering
 - 1.3 Endringshåndtering
 - 1.4 Kvalitetssystem
 - 2 Leveringsvilkår
 - 2.1 Produkter
 - 2.2 Produkter med montering
 - 3 Leveringssteder
 - 4 Leveringstid
 - 5 Fakturering
 - 5.1 Fakturaformat og innhold
 - 5.2 Feil i fakturaformat
 - 6 Godkjente underleverandører
 - 7 Endring av produkter
 - 8 Frist og rutiner for møter
 - 8.1 Statusmøter
 - 8.2 Leveranseforum
 - 8.3 Strategisk utviklingsforum
 - 8.4 Møter med Bergen kommune samarbeidsparter på avtalen
 - 9 eHandel
 - 10 Krav til statistikkmateriale
 - 10.1 Statistikkformat
 - 10.2 Brudd på leveringstid og administrative bestemmelser
- Vedlegg til bilag 3

1 Kvalitetssikring av leveransen

1.1 Oppfølging av leveransen

BK har en egen rolle, avtaleforvalter, som vil følge opp denne avtalen. Leverandøren skal stille med egen dedikert ressurs som møter BK på dette. Det skal gjennomføres faste møter med BK som har som formål å følge opp leveransen og å se på forbedringsområder. Dette skal skje i BKs lokaler der annet ikke er avtalt. Leverandøren har ansvar for å skrive møtereferat. Alle rapporter som er knyttet til oppfølging av leveransen skal sendes BK en uke før møte

1.2 Problemhåndtering

Leverandøren skal stille med ressurser og opplysninger i de tilfeller det defineres problem som er knyttet til utstyr eller tjenester som omfattes av denne leveransen.

Leverandørens nøkkelpersonell:

Navn	Stilling	Kompetanseområde
------	----------	------------------

1.3 Endringshåndtering

BK har etablert prosessen for Endringsstyring. Leverandøren skal stille med ressurser og opplysninger i denne prosessen der endringer gjelder utstyr og/eller tjenester som omfattes av denne avtalen.

1.4 Kvalitetssystem

Leverandøren må ha et kvalitetssystem som sikrer at leveransen skjer som avtalt og at samhandlingsprosesser og rutiner som er avtalt med BK følges opp og forbedres.

BK kan be om å få tilgang til Leverandørens prosesser og rutiner som omfattes av denne leveransen. Formatet må være elektronisk og i standard filformat.

Leverandøren må delta, dersom BK ønsker det, i utarbeidelsen og forbedringen av samhandlingsprosesser mellom BK og Leverandør. Dette gjelder også grensesnitt Leverandøren har mot BKs andre leverandører og samarbeidspartnere.

2 Leveringsvilkår

Levering skal skje DDP (Incoterms 2010) på leveringssted som angitt under, eller, dersom det er avtalt særskilt, til leveringsstedet som er avtalt for den enkelte leveransen.

2.1 Produkter

Levering skal skje DDP (Incoterms 2010) på leveringssted som angitt under, eller, dersom det er avtalt særskilt, til leveringsstedet som er avtalt for den enkelte leveransen.

2.2 Produkter med montering

Levering skal skje DDP (Incoterms 2010) på leveringssted som angitt under, eller, dersom det er avtalt særskilt,

til leveringsstedet som er avtalt for den enkelte leveransen.

Ved bestilling av produkter med montering skal varemottak foretas av leverandør i sine lokaler. Produkter relatert til montering kan leveres i Oppdragsgivers lokaler samlet inntil 2 dager før montering. Leverandør bærer ansvar for produktene i denne perioden. Oppdragsgiver tar først over ansvaret når produktene er ferdig montert.

Leverandør skal avtale levering av produkter i Oppdragsgivers lokaler minimum 3 dager før levering.

3 Leveringssteder

Levering skal skje direkte til Bergen kommunes bestillende resultatenheter, samt avtalte leveringspunkt med den enkelte samarbeidspart som deltar på avtalen.

4 Leveringstid

Leverandøren skal i løpet av påfølgende hverdag bekrefte leveringstidspunkt etter mottatt bestilling uten krav til montering.

Leveringstid for standard produkter skal maksimum være 10 hverdager fra leverandøren har mottatt bestilling.

Det skal tilstrebes at 80 % av produkter uten montering skal være levert innen 5 hverdager fra bekreftet leveringstidspunkt. Denne målingen vil ikke være en del av del av Dagbot regimet i Kontrakten.

Leverandøren skal i løpet av to påfølgende hverdager bekrefte leveringstidspunkt etter mottatt bestilling med krav til montering.

Leveringstid for bestillinger som krever montering av leverandøren er maksimum 20 hverdager.

Leverandørens personell skal bære synlig identitetsbevis og uoppfordret legitimere seg ved ankomst.

5 Fakturering

Leverandøren skal levere elektronisk faktura til Bergen kommune på Elektronisk handels-format(EHF), fastsatt av Kommunal- og moderniseringsdepartementet. Nærmere beskrivelse av formatet finnes her: <http://anskaffelser.no/e-handel/faktura>.

For å kunne levere EHF-faktur til Bergen kommune, må leverandøren inngå avtale med et Aksesspunkt. Nærmere beskrivelse av hvordan komme i gang finnes her:

<http://anskaffelser.no/e-handel/faktura/slik-kommer-du-i-gang>

Fakturaer som ikke har det innhold som fremgår av pkt.5.1. *Fakturainnhold* ansees som ikke mottatt. Betalingsfrist løper først fra den dato korrekt faktura er mottatt.

5.1 Fakturaformat og innhold

- Elektronisk faktura skal merkes med bestillers navn og fakturabehandlers ressursnummer. Ressursnummeret består av 5 eller 6 siffer, og skal legges i feltet «Party.Contact.identifier». Det er kun ressursnummeret med numeriske tall som skal være i dette feltet. Bestillers navn skal legges i feltet «party.contact.name»
- For innkjøpsordrer som mottas elektronisk fra Bergen kommunes eHandelsløsning (via IBX) skal Bergen kommunes ordrenummer angis i feltet «»Order Reference.identifier». Det samme gjelder innkjøpsordrer på papir som er merket med ordrenummer. For innkjøpsordrer som ikke er merket med oppdragsgivers ordrenummer skal dette feltet vært tomt.
- Organisasjonsnummer til Bergen kommune må være angitt. Bergen kommune er registrert med følgende organisasjonsnummer i ELMA: 964 338 531.
- I de tilfeller følgende organisasjonsheter er inkludert i leveranseavtalen skal korrekt

organisasjonsnummer benyttes:

Organisasjonsenhet

Bergen og Omland havnevesen
Bergen Vann KF

Organisasjonsnummer

970 970 347
987 328 096

- Kopi av originalfaktura i PDF-format med referanse mellom selve EHF-transen og filen slik den er beskrevet i standarden for EHF-formatet. Vedlegg i andre formater enn PDF blir ikke akseptert. Vedlegget skal være «bakt inn i filen» i følgende felt: «Invoice.Additional_dokument.Reference, og skal leveres som
- Kreditnota skal ha oppdragsgivers ressursnummer eller ordrenummer i feltet Party.Contact.Identifier og feltet OrderReference skal være tomt.
- Det skal være minst 10 års intervall hvis leverandør gjenbraker fakturanummer.
- Avtalereferanse skal inkluderes per varelinje i feltet «AdditionalItemProperty»
- (Opsjon) Klassifiseringskoden (UNSPSC) benyttet i katalog skal gjenspeiles på varelinjen på feltet «CommodityClassification».

For øvrig vises til den tekniske beskrivelsen under:

Felt	Innhold
Invoice.Additional_dokument.Reference	PDF av originalfaktura skal ha med tagen Commercial invoice som er det hovedfakturaen (fakturaforsiden) skal tagges med når det er et vedlegg. Den skal leveres som
- Dokument Reference.Identifier	Det vil si bakt inn i filen og ikke som egen fil i tillegg. Dokumentnavn TBS.20110713.1416013627.pdf
- Dokument Reference.DocumentType	Commercial invoice
Invoice.OrderReference	Oppdragsgivers ordrenummer
- OrderReference	Eks: <cac:OrderReference>11084022 Hvis IKKE det er en innkjøpsfaktura (fra elektronisk bestillingssystem) skal feltet være blankt
Invoice.Accounting_CustomerParty Party.Contact.Identifier	Ressursnummer til bestiller Skal kun leveres som et 5 eller 6-sifret nummer. Eks: 99999 Hvis det er en innkjøpsfaktura kan oppdragsgivers ordrenummer også legges her, da feltet er et må felt
Invoice.Accounting_CustomerParty - Party.Contact.name Item AdditionalItemProperty	Bestillers navn Name>Kontraksnummer< skal være standard verdi Value >xxxxxxxxx> vil kunne inneholde tall og bokstaver og er unik per kontrakt. Hvis ikke faktura ikke er knyttet til kontrakt skal feltene være tomme. Eksempel: cac:Item>
CommodityClassification	Kontraksreferanse 2017123456 cac:Item> UNSPSCID Feltet er en "Opsjon".

Faktura til Bergen kommunes samarbeidsparter som omfattes av kontrakten (jfr. opplisting i

Konkurransesgrunnlaget):

Faktura sendes til fakturaadresse som oppgis av samarbeidspartnere og det økonomiske mellomværende ordnes direkte mellom bestillende enhet og Leverandøren.

5.2 Feil i fakturaformat

Faktura som har feil eller mangler i forhold til beskrivelsen i 5.1. vil ikke bli betalt, men tilbakemeldt som feil. Leverandør må i slike tilfeller sende ny og korrekt faktura med ny fakturadato og tilsvarende ny forfallsdato. Kreditnota skal i slike tilfeller ikke utstedes/sendes til oppdragsgiver.

Faktura til Bergen kommunes samarbeidsparter som omfattes av kontrakten (jf. fullstendig opplisting i Konkurransesgrunnlaget):

Faktura sendes til oppgitt fakturaadresse og det økonomiske mellomværende ordnes direkte mellom bestillende enhet og Leverandøren.

6 Godkjente underleverandører

Følgende underleverandører er godkjent av Oppdragsgiveren:

[Fylles ut ved avtaleinngåelse]

7 Endring av produkter

Både oppdragsgiver og leverandør kan varsle om ønsket produktendring.

Varsling om produktendringer for produkter som utgår av produksjon er minimum 2 måneder.

Leverandøren skal varsle oppdragsgiver om utskifting av eksisterende produkt i månedlige statusmøter.

Når leverandøren foreslår nye modeller av produktene skal disse produktene minimum svare til kravene i Oppdragsgivers opprinnelige kravspesifikasjon. I tillegg forventes leverandør å ha inngående kunnskap om muligheter og begrensninger i nye modeller, slik at Oppdragsgiver får et best mulig beslutningsgrunnlag.

Kunde skal holdes orientert om leverandørens utskiftingplan på de månedlige statusmøtene.

Leverandør skal holde Oppdragsgivers organisasjon løpende orientert på kritiske endringer drivere/programvare/firmvare for eksisterende produkter, slik at produktene virker optimalt.

Oppdragsgiver godkjenner hvordan produktet skal beskrives og legges ut i eHandel.

8 Frist og rutiner for møter

Leverandøren skal legge opp til følgende møtestruktur med Bergen kommune:

8.1 Statusmøter

Hensikt Gjennomgang av status siste måned. Gjennomføres mellom den 10 og 15 i måneden. Identifisere og adressere forbedringspunkter mellom partene.

Varighet og frekvens 1 time, måned

Deltakere Fra leverandøren stiller: Kontraktsansvarlig og tekniske ressurser
Fra kunden stiller: Tjenestekoordinator, og eventuelt andre representant(er) fra Oppdragsgiver.

Agenda Møtet åpnes med godkjenning av forrige referat. For øvrig skal agenda inneholde:

- Status på leveranser siste måned
- Status på forbedringspunkter og tiltak
- Gjennomgang av åpne saker/avvik i leveransen
- Identifisering nye/ending av modeller
- Eventuelt

Leverandør skriver møtereferat og sender dette ut til deltakerne innen 1 uke.

Møteform Møtet kan gjennomføres via elektronisk media (Skype). Hvis en av partene ønsker 1-1 møte skal dette tilrettelegges.

Kommentar Leverandøren lager møteplan for neste måned, kaller inn til møtene og skriver referat som

distribueres til møtedeltakerne. Statistikk skal oversendes oppdragsgiver minimum to dager før avtalt møtetidspunkt.

8.2 Leveranseforum

Hensikt	Gjennomgang av oppnådd leveranse kvalitet siste periode. Ved behov, identifisere tiltak for bedring av dette. Roadmap for identifisering av nye modeller/løsninger.
Varighet og frekvens	3-4 timer, kvartalsvis
Deltakere	Fra leverandøren stiller: Kontraktsansvarlig og tekniske ressurser Fra kunden stiller: Kontraktsansvarlig og tjenestekoordinator, eventuelt andre representant(er) fra Oppdragsgiver.
Agenda	Møtet åpnes med godkjenning av forrige referat. For øvrig skal agenda inneholde: <ul style="list-style-type: none"> • Gjennomgang av oppnådd leveranse kvalitet (rapporter) • Gjennomgang av åpne saker/avvik i leveransen • Roadmap for identifisering nye/ending av modeller • Dokumentasjon av priser • Eventuelt Leverandør skriver møtereferat og sender dette ut til deltakerne innen 1 uke.
Møteform	Møtet kan gjennomføres via elektronisk media (Skype). Hvis en av partene ønsker 1-1 møte skal dette tilrettelegges.
Kommentar	Det er leverandøren som lager møteplan for neste kvartal/halvår, kaller inn til møtene og skriver referat som distribueres til møtedeltakerne

8.3 Strategisk utviklingsforum

Hensikt	Sørge for at kunden har de til enhver tid beste løsninger. Presentere nye aktuelle løsninger for kunden. Se på strategiske satsningsområder for kunden. 2-4 timer, årlig
Varighet og frekvens	
Deltakere	Fra leverandøren stiller: Kontraktsansvarlig med de ressurser som er nødvendige i forhold til agendaen for det aktuelle møtet. Fra kunde stiller: Tjenesteeier, tjenestekoordinator, kontraktsansvarlig og eventuelt andre representant(er) fra Oppdragsgiver.
Agenda	Agenda for møtet vil klargjøres i forkant av møteinnkalling. Presentasjon av nye aktuelle løsninger. Se på strategiske satsningsområder for kunden.
Kommentar	Leverandøren kaller inn til disse møtene.
Møteform	1-1 møte skal tilrettelegges av leverandøren.

8.4 Møter med Bergen kommune samarbeidsparter på avtalen

Leverandøren skal gjennomføre halvårlige oppfølgingsmøter med BK-s samarbeidsparter på avtalen. Agenda for disse møte avtales med den enkelte samarbeidspart.

9 eHandel

Bestilling- Samhandlingsavtale for e- handel

Oppdragsgiver skal foreta avrop elektronisk i samsvar med de krav og frister som fremgår av den til enhver tid gjeldende Samhandlingsavtalen, jfr kontraktens bilag 3a (versjon 2.5) og bilag 3b (versjon 3.1). Bergen kommune har ehandel som obligatorisk bestillingskanal og leverandøren skal kun ta imot bestillinger på denne kanalen.

Samhandlingsavtalens versjon 2.5 skal gjelde fra kontraktsinngåelse. Leverandøren skal etter kontraktsinngåelse inngå forretningsavtale med Tradeshift (CapGemini, IBX).

Leverandøren skal gjøre sine elektroniske kataloger tilgjengelig i oppdragsgivers ehandelsløsning innen 2 uker fra kontraktsinngåelse. Alle kostnader forbundet med dette dekkes av leverandøren.

Samhandlingsavtalen, versjon 3.1 skal tre i kraft fra et senere angitt tidspunkt i avtaleperioden. Oppdragsgiver skal varsle leverandør om tidspunkt for versjonsendring senest 6 måneder før ikrafttredelse. Versjonsendringen kan medføre endring av operatør for katalogtjenester, eller bortfall av behov for operatør. Ved versjonsendring forplikter leverandør seg til å inngå forretningsavtale med operatør valgt av oppdragsgiver. Det tas forbehold om endringer til denne versjonen.

E-handelsløsningen

Varer som tilbys over denne rammekontrakt skal, sammen med priser, legges ut og presenteres på oppdragsgivers ehandelsløsning, som en komplett katalog med alle avtaleprodukter. Produktinformasjon og prisinformasjon skal legges inn i det format og i den form som operatøren av e-handelsløsningen til enhver tid bestemmer

Dersom Leverandøren ikke har oppfylt kravene knyttet til e-handelsløsningen innen fristen, påløper dagbot i samsvar med Kontraktens pkt. 7.8.2.

Bestilling fra samarbeidspartnere (samarbeidskommuner, kommunale foretak/bedrifter):

Leverandør må kunne tilpasse seg de øvrige bestillende enheters bestillingssystem.

10 Krav til statistikkmateriale

10.1 Statistikkformat

Leverandøren skal levere statistikker uoppfordret innen 14 etter utløpet av hver periode (månedlig). Statistikken skal leveres på elektronisk format, som er lesbart og redigerbart. (Regneark - Excel eller tilsvarende).

Dersom Leverandøren ikke har oppfylt kravene knyttet til rapportering innen fristen, påløper dagbot i samsvar med Kontraktens pkt. 7.8.

I nye statistikkfiler skal statistikken alltid starte fra dato for opstarten av kontrakten.

Statistikken skal som minimum inneholde informasjon om:

1. Virksomhet
2. Avtalereferanse
3. Ordrenummer (leverandør)
4. Ordrenummer (eHandel)
5. Ordredato
6. Varegruppe (UNSPSC – som benyttet i katalog)
7. Varebeskrivelse /Produktnavn
8. Varenummer (Lev)
9. Antall enheter på ordren
10. Enhetspris (eks mva)
11. Enhetspris (inkl mva)
12. Beløp (inkl mva)
13. Beløp (eks mva)
14. Bestiller referanse (Ressursnummer)
15. Avtalepartner (Bergen kommune/samarbeidskommune)
16. Enhet(avdeling)
17. Bestillingsmåte (eHandel - annet)

Basert på statistikk grunnlaget skal følgende statistikker vises:

Statistikken skal presenteres i typisk Pivot tabeller med følgende visninger.

- Totalt kjøp i perioden innenfor varekatalog fordelt på varegrupper
- Totalt kjøp i perioden utenfor varekatalog og fordelt på varegrupper

I tillegg skal følgende kvartalsvise statistikker utarbeides:



- Hastebestillinger pr mnd totalt og pr samarbeidspart
- Avbestillinger pr mnd totalt og pr deltager
- Garanti henvendelser pr mnd totalt og pr samarbeidspart
- Feilleveringer pr mnd pr samarbeidspart
- Samlerapport over brudd på leveringsbetingelser

Oppdragsgiver har ved behov anledning til å endre statistikkformatet eller be om mer tilpasset statistikk.

Statistikk på leveringstid skal som minimum inneholde:

Virksomhet
Avtalereferanse
Ordrenummer (leverandør)
Installasjonsnummer
Ordrenummer (eHandel)
Ordredato
SLA arbeidsdager
Avtalefestet leveringsdato
Faktisk leveringsdato
Dager benyttet
Forsinket
I tråd med avtale
Kommentar

10.2 Brudd på leveringstid og administrative bestemmelser

Dagbot ved forsinkelse og brudd på administrative bestemmelse/faktureringsrutiner

Brudd på leveringstidene i pkt. 4 er dagbotsanksjonert. Det vises til kontrakten pkt, 7.8.1, jf. også bilag 5 for endringer i kontraktens ordlyd.

Videre er brudd på administrative bestemmelser og faktureringsrutiner dagbotsanksjonert etter kontraktens pkt. 7.8.2, jf. også bilag 5 for endringer i kontraktens ordlyd.

Når Oppdragsgiver vurderer å ilegge bot etter denne bestemmelsen, vil han vurdere bl.a. hvor stort avvik som foreligger og om kravene gjentatte ganger ikke er tilfredsstillt.

Bøter etter denne bestemmelsen kan først ilegges 2 hele kalendermåneder etter at kontrakten er startet opp.

Vedlegg til bilag 3

Vedlegg til bilag 3:

- Vedlegg A: Samhandlingsavtalen 2.5
- Vedlegg B: Samhandlingsavtalen 3.1