



## Administrative bestemmelser

### 1 Kvalitetssikring av leveransen

#### 1.1.1 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.

#### 1.1.2 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

#### 1.1.3 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.

#### 1.1.4 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

### 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 virkedager bekrefte leveringstidspunkt etter mottatt bestilling uten krav til montering.

Leveringstid for standard produkter skal maksimum være 10 virkedager fra leverandøren har mottatt bestilling. Det skal tilstrebes at 80 % av produkter uten montering skal være levert innen 5 dager fra bekreftet leveringstidspunkt.

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

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

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



## 5 Fakturering

Leverandøren skal levere elektronisk faktura til Bergen kommune på Elektronisk handelsformat(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. Bergen Kommune forbeholder seg retten til å gjøre korrigeringer på fakturainnhold i avtaleperioden.

### 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.identifiser». 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.identifiser». 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 organisasjonsenheter er inkludert i leveranseavtalen skal korrekt organisasjonsnummer benyttes:

Organisasjonsenhet	Organisasjonsnummer
Bergen og Omland havnevesen	970 970 347
Bergen Vann KF	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 <cbc:EmbeddedDocumentBinaryObjekt. PDF skal ha med tagen «Commercial invoice som er det hovedfakturaen skal tagges med når det er vedlegg.
- Kreditnota skal ha oppdragsgivers ressursnummer eller ordrenummer i feltet Party.Contact.Identifiser 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:



**Faktura til Bergen kommunes samarbeidsparter som omfattes av kontrakten (jfr. oppstilling 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.

**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 utskiftningsplan 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

<b>Hensikt</b>	Gjennomgang av status siste måned. Gjennomføres mellom den 10 og 15 i måneden. Identifisere og adressere forbedringspunkter mellom partene.
<b>Varighet og frekvens</b>	1 time, måned
<b>Deltakere</b>	Fra leverandøren stiller: Kontraktsansvarlig og tekniske ressurser Fra kunden stiller: Tjenestekoordinator, og eventuelt andre representant(er) fra Oppdragsgiver.
<b>Agenda</b>	Møtet åpnes med godkjenning av forrige referat. For øvrig skal agenda inneholde: <ul style="list-style-type: none"><li>• Status på leveranser siste måned</li><li>• Status på forbedringspunkter og tiltak</li><li>• Gjennomgang av åpne saker/avvik i leveransen</li><li>• Identifisering nye/ending av modeller</li><li>• Eventuelt</li></ul> Leverandør skriver møtereferat og sender dette ut til deltakerne innen 1 uke.
<b>Møteform</b>	Møtet kan gjennomføres via elektronisk media (Skype). Hvis en av partene ønsker 1-1 møte skal dette tilrettelegges.
<b>Kommentar</b>	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

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

<b>Hensikt</b>	Sørge for at kunden har de til enhver tid beste løsninger. Presentere nye aktuelle løsninger for kunden. Se på strategiske satsningsområder for kunden.
<b>Varighet og frekvens</b>	2-4 timer, årlig
<b>Deltakere</b>	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.
<b>Agenda</b>	Agenda for møtet vil klargjøres i forkant av møteinnkalling. Presentasjon av nye aktuelle løsninger. Se på strategiske satsningsområder for kunden.
<b>Kommentar</b>	Leverandøren kaller inn til disse møtene.
<b>Møteform</b>	1-1 møte skal tilrettelegges av leverandøren.

## 8.4 Møter med Bergen kommune samarbeidsparter på avtalen

Det skal gjennomføres 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 3.0). 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.

#### 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.

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

Leverandør må kunne tilpasse seg de øvrige bestillende enheters bestillingssystem.





## 10 Krav til statistikkmateriale og leveringsgrad

### 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 oppstarten av kontrakten.

Statistikken skal som minimum inneholde informasjon om:

- a. Virksomhet
- b. Avtalereferanse
- c. Ordrenummer (leverandør)
- d. Ordrenummer (eHandel)
- e. Ordredato
- f. Varegruppe (UNSPSC – som benyttet i katalog)
- g. Varebeskrivelse /Produkt navn
- h. Varenummer (Lev)
- i. Antall enheter på ordren
- j. Enhetspris (eks mva)
- k. Enhetspris (inkl mva)
- l. Beløp (inkl mva)
- m. Beløp (eks mva)
- n. Bestiller referanse (Ressursnummer)
- o. Avtalepartner (Bergen kommune/samarbeidskommune)
- p. Enhet(avdeling)
- q. 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 leveringsgrad skal som minimum inneholde:

- a. Virksomhet
- b. Avtalereferanse
- c. Ordrenummer (leverandør)
- d. Installasjonsnummer
- e. Ordrenummer (eHandel)
- f. Ordredato
- g. SLA arbeidsdager
- h. Avtalesfestet leveringsdato
- i. Faktisk leveringsdato
- j. Dager benyttet
- k. Forsinket
- l. I tråd med avtale
- m. Kommentar



## 10.2 Leveringsgrad

Det skal tilstrebes at 80 % av vareleveransene skal være levert innen 5 dager fra bekreftet leveringstidspunkt.

### Dag bot

Følgende dag bot regimet skal gjelde ved forsinkelser utover avtalt leveringstidspunkt som spesifisert i punkt 4 er 1 % av ordrens verdi per dag.

Leverandøren bærer ansvar for at aktuell dag bot knyttet til leveransen blir trukket fra ved fakturering.

Eksempel:

Forsinkelse	1 dg	2 dg	3 dg	4 dg	5 dg	6 dg	7 dg	8 dg	9 dg	10 dg
Dag bot	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %	6 %	7 %	8 %	9 %	10 %
Ordreverdi										
3000	30	60	90	120	150	180	210	240	270	300
30000	300	600	900	1200	1500	1800	2100	2400	2700	3000
100000	1000	2000	3000	4000	5000	6000	7000	8000	9000	10000

Utover 10 dagers forsinkelse på avtalt leveringstidspunkt vil Kontraktens punkt 7.8 tre inn.

Er det i løpet av samme kalendermåned gitt dagbøter etter kontraktens punkt 7.8.1, skal dette komme i fradrag fra det beløp som ilegges etter denne bestemmelsen. Når Oppdragsgiver vurderer å ilegge bot etter denne bestemmelsen, vil han vurdere bl.a. hvor stort avvik som foreligger og om leveringsgraden gjentatte ganger ikke har tilfredsstillt minimumskravet.

Bøter kan ilegges inntil 1 måned etter at statistikk etter punkt 10.3 er mottatt fra Leverandør. Bøter etter denne bestemmelsen kan først ilegges 2 hele kalender måneder etter at kontrakten er startet opp.

Dersom boten ikke dekker Oppdragsgiverens dokumenterte direkte tap som følge av forsinkelsen, kan Oppdragsgiver søke erstatning for det overskytende beløp.

Ved leveringsvansker skal oppdragsgiver tilbys alternativt produkt, med minimum de samme egenskaper og kvalitet som avtalefestet produkt, uten ekstra kostnad.



### ***10.3 Statistikk for leveringsgrad***

Leverandøren skal levere egen statistikk vedrørende leveringsgrad uoppfordret innen 14 dager etter utløpet av hver periode. Statistikken skal leveres på elektronisk format, på et format som er både lesbart og redigerbart av Oppdragsgiver. Statistikken skal vise leveringsgrad per måned og skal inkludere informasjon fra kontraktens oppstart.

Leverandør skal i tillegg varsle Oppdragsgiver dersom leveringsgraden en måned ikke tilfredsstillir minimumskravet. Frist for å varsle er 14 dager etter utløpet av kalendermåneden.