

DFØ-Behovsveileder

Anskaffelser av bestillingsløsning og katalogverktøy

Effektivitet gjennom digital samhandling



Innholdsfortegnelse

1. Innledning.....	3
1.1 Bruk av bestillingssystemer og katalogverktøy i heldigitale innkjøpsprosesser	3
1.2 Om bestillingsløsninger.....	4
1.3 Om katalogverktøy	4
1.4 Spesielt om bestillingsløsninger for statlige virksomheter	5
1.5 Om veilederens innhold	5
1 2 Strategiske vurderinger	6
2.1 Virksomhetens overordnede behov	6
2.1.1 Minimumskrav til bestillingsløsning	7
2.1.2 Minimumskrav til katalogverktøy	7
2.1.3 Mulige krav utover minimumskrav	7
2.2 Markedskartlegging	7
2.3 Valg av prosedyre og standardavtale (SSA)	8
2.4 Prismodell og avtaleperiode	8
3 Bestillingsløsning og katalogverktøy som en del av digitalisering av anskaffelser	10
3.1 Bruk av EHF og Peppol nettverk.....	10
3.2 Innkjøpsprosesser	11
3.2.1 Fra bestilling til betaling.....	11
3.2.2 Søkefunksjon	11
3.2.3 Rapportering.....	12
3.3 Katalogbehandling	12
3.3.1 Arbeid med kataloger	12
3.4 Bidrar til forenklet handel på tvers av landegrenser	12
3.5 Stamdata – økt datakvalitet gir mer presise innkjøpsanalyser	12
4 Generelle krav til løsningen.....	13
4.1 Samsvar med gjeldende regelverk.....	13
4.2 Brukervennlighet	13
4.3 Brukere, roller og tilganger	14
4.4 Statistikk og styringsdata	14
4.5 Dokumentasjon, opplæring og brukerstøtte.....	15
4.6 Eierskap og overføring av data ved bytte av leverandør.....	15
5 Tekniske krav	16
5.1 Bestillingsløsning og katalogverktøy som tjeneste (SaaS)	16

5.2 Opsjon: integrasjon til ERP-systemer	16
5.3 Sikkerhet	16
6 Oppsett, drift, vedlikehold og utvikling	17
7 Andre bestemmelser	18
7.1 Levering og godkjenning	18
7.1.1 Art og omfang av godkjenningsprøven	18
7.2 Administrative bestemmelser	18
8 Noen tips for gjennomføring av konkurransen	19
9 Råd om implementering av løsningen	19

Veileder for behovsvurdering ved anskaffelse av bestillingsløsning og katalogverktøy

1. Innledning

Denne veilederen er en del av en helhetlig veiledningspakke for offentlige oppdragsgivere som skal anskaffe et bestillingsverktøy (enkelt eller avansert), eventuelt i tillegg et katalogverktøy. Den komplette veiledningspakken har følgende dokumenter:

- Veileder for anskaffelse av bestillings- og katalogverktøy (dette dokumentet)
- Forslag til konkurransegrunnlag
- SSA-K med veiledende bilag tilpasset anskaffelse av bestillingsverktøy og katalogverktøy
- Mal for spesifikasjonsskjema som skal være vedlegg til SSA-K, Bilag 1. Skjemaet har forslag til krav for anskaffelse av bestillingsløsning og katalogverktøy.



Veiledningspakken er utarbeidet for anskaffelse av bestillingsløsning og katalogverktøy som skal brukes for elektronisk bestilling av varer og tjenester til offentlige virksomheter fra deres leverandører. For statlige virksomheter som skal benytte avtalene som inngås av Statens innkjøpscenter vil krav til [standard format \(EHF\)](https://anskaffelser.no/avtaler-og-regelverk/fellesavtaler-staten-statens-innkjopscenter/hvordan-bruke-avtalene-til-statens-innkjopscenter) finnes for de avtalene som er egnet for bruk av bestillingssystem. EHF faktura er forskriftsfestet så krav om dette formatet vil alltid være en del av avtalen. For Statlige virksomheter, les mer på nettsidene til Statens innkjøpscenter: <https://anskaffelser.no/avtaler-og-regelverk/fellesavtaler-staten-statens-innkjopscenter/hvordan-bruke-avtalene-til-statens-innkjopscenter>

Veilederen er utformet basert på en anskaffelse som følger forskrift om offentlige anskaffelser av 18. august 2016 (FOR-2016-08-12-974). Videre er kravspesifikasjonen satt opp med tre deler som kan brukes helt eller delvis i kombinasjon. Dersom du skal kjøpe en enkel bestillingsløsning/web-butikk bør du benytte del 1. Skal du kjøpe en mer avansert løsning bør du benytte del 2. I tillegg er det en del 3 i spesifikasjons-skjemaet som omhandler katalogverktøy, som kan brukes i kombinasjon med del 1 og 2, eller alene. Dette vil gjelde de som har behov for en mer avansert løsning for kataloghåndtering.



Konkret informasjon om hva som inngår i de tre delene finner du i spesifikasjonsskjema;
Fane: Generelt om spesifikasjonen

1.1 Bruk av bestillingssystemer og katalogverktøy i heldigitale innkjøpsprosesser

En bestillingsløsning er en vesentlig del av en heldigital innkjøpsprosess. Som et fundament for kommunikasjonen mellom bestillingssystemer og leverandørene benyttes elektronisk handelsformat (EHF) for meldinger og Peppol nettverket ([Peppol Network](https://peppol.no/)) for meldingsutveksling mellom godkjente aksesspunkter. For å kunne ta imot og behandle kataloger fra leverandørene

trenger man også et katalogverktøy, enten som en integrert del av bestillingsløsningen, eller som et separat system.

1.2 Om bestillingsløsninger

For å kunne bestille varer og tjenester fra dine leverandører elektronisk må du få tilgang til dine avtaler i en bestillingsløsning. I en heldigital innkjøpsprosess vil denne informasjonen typisk gjøres tilgjengelig for bestillerne via elektroniske varekataloger. Ved å benytte et bestillingssystem vil man standardisere varesortiment og bestillingsprosessen. En kan også sette opp en såkalt punch-out løsning der bestiller klikker på en lenke i sitt bestillingssystem og leverandørens nettbutikk åpnes. Bestiller søker etter varer og tjenester, legger disse i leverandørens handlekurv og denne sendes tilbake til bestillingssystemet. Oppdragsgiver må sjekke at det bare vises varer eller tjenester som tilhører avtalen da det er leverandører som har kontroll over sortimentet som vises til bestiller.

Det finnes en rekke forskjellige bestillingsløsninger i markedet i dag. Noen har en helt enkel bestillingsfunksjonalitet, mens andre er mer komplekse systemer med tjenester som dekker mer enn selve bestillingsprosessen. Felles for tilgjengelige løsninger er at de bør være kompatible med standardformatene EHF og Peppol nettverket. Fordelen med standardformatene og standard infrastruktur er at offentlig sektor fremstår som enhetlig mot leverandørmarkedet og det ikke blir nødvendig å opprette og vedlikeholde kostnadskrevende en-til-en integrasjoner mellom kunder og leverandører.

1.3 Om katalogverktøy

Et katalogverktøy vil typisk være et forsystem for en bestillingsløsning og benyttes for å motta og bearbeide kataloger som sendes fra de leverandører din virksomhet har avtaler med. Et katalogverktøy kan inngå som en del av et bestillingsverktøy eller det kan være et selvstendig verktøy. De selvstendige katalogverktøyene har ofte mer avansert funksjonalitet enn verktøy som er inkludert i bestillingsverktøyet. Gjør en kartlegging av behov og hva som kan leveres av ulike leverandører før dere tar en beslutning på hvilke verktøy som skal anskaffes.

Katalogverktøyet skal håndtere EHF-kataloger. Informasjonsinnholdet i en katalog kan brukes både til å gjøre direkte avrop på en rammeavtale, gjennomføre en minikonkurranse og håndtere dynamiske innkjøpsordninger hvis systemet har denne typen funksjonalitet.

Så lenge standarden følges vil kataloger som sendes fra for eksempel en leverandør, kunne leses inn i kundes datasystem selv om systemene er ulike uten at man trenger dyre én-til-én-integrasjoner mellom ulike datasystemer. Men for å kunne motta, opprette, redigere og behandle kataloger som utveksles mellom deg som kunde og leverandører trenger din virksomhet et verktøy som støtter arbeidet med katalogadministrasjon. Hvis systemet har funksjonalitet for databehandling og analyse kan de ulike katalogen som er lagret benyttes til å se prisvariasjon over tid. Kataloger med miljøinformasjon kan benyttes som grunnlag for rapportering i kombinasjon med EHF ordre.

1.4 Spesielt om bestillingsløsninger for statlige virksomheter

Statens innkjøpssenter skal inngå og forvalte felles avtaler på vegne av statlige virksomheter innenfor vare- og tjenestoområder hvor virksomhetene har like og standardiserte behov. Avtalene som inngås vil være obligatoriske for statlige virksomheter som ikke har gjort fravalg. For de avtaler med krav til standardformat (EHF) er leverandører forpliktet til å være compatible med de EHF som det er stilt krav til i avtalen. Statlige virksomheter som har Direktorat for Økonomistyring som leverandør av regnskapstjenester kan gjøre avrop på bestillingsmodulen som tilbys av dem. Statlige virksomheter som benytter DFØ eller ikke har en bestillingsløsning har to alternativer:

1. Kjøpe en fullverdig bestillingsløsning hvor virksomheten kan kombinere avtaler fra Statens innkjøpssenter med egne avtaler.
2. Anskaffe en enkel bestillingsløsning/web-butikk.

1.5 Om veilederens innhold

Kapittel 2 peker på sentrale vurderingspunkter med utgangspunkt i virksomhetens overordnede behov for effektive arbeidsprosesser, styring og kontroll. Videre omtales i kapittel 2 markedskartlegging, valg av prosedyre, standardavtale og kontraktens lengde.

Kapittel 3 fokuserer på funksjonelle krav knyttet til bestillingsløsning og katalogverktøy

Kapittel 4 inneholder generelle krav som bør støttes av løsninger som skal støtte en digital innkjøpsprosess

Kapittel 5 omhandler tekniske krav til bestillingsløsningen og katalogverktøyet

Kapittel 6 omhandler forhold knyttet til oppsett, drift, vedlikehold og utvikling

Kapittel 7 adresserer forhold knyttet til levering og godkjenning

Kapittel 8 gir noen tips til gjennomføring av selve konkurransen

Kapittel 9 gir avslutningsvis noen råd om gjennomføring av implementeringsprosjektet etter anskaffelsen

I de enkelte kapitlene i veilederen ligger det en henvisning til hvor i malen for kravspesifikasjon forslag til aktuelle krav står. **Det er merket på følgende måte:**



Forslag til krav finner du i
spesifikasjonsskjema,
Fane X- del y.z.

1 2 Strategiske vurderinger

2.1 Virksomhetens overordnede behov

Fremtidsrettede offentlige virksomheter søker alltid etter å effektivisere og optimalisere sine prosesser. Dette gjelder også den helhetlige anskaffelsesprosessen fra behov oppstår til betaling er gjennomført. Effektivisering av denne prosessen innebærer at data kun leses inn én gang og så gjenbrukes i resten av prosessen. EHF-formatet skal bidra til å sikre en standardisering av dataene slik at de gjenbruk blir mulig. Imidlertid er det av betydning at den enkelte virksomhet vurderer sitt behov for effektivisering og digitalisering av anskaffelsesprosessen. Det er en rekke forhold som bør vurderes og tenkes godt igjennom før beslutning om anskaffelse av ulike systemer fattes.

Det er i hovedsak fire ulike system som kan bidra til å digitalisere den helhetlige anskaffelsesprosessen. Disse er:

- konkurransegjennomføringsverktøy (KGV)
- kontraktsadministrasjonsverktøy (KAV)
- ordre- og bestillingssystem med katalogverktøy
- analyseverktøy av forbruk (analyse av spend – støtter arbeidet med kategoristyring)

En helelektronisk prosess gir seg ikke selv og virksomhetsleder bør ha et aktivt eierskap til verktøysinvesteringene og samtidig vite hva som skal oppnås med denne prosessen. Målene kan være mange som f.eks:

- skaffe seg kontroll på kostnadsbruk (alle bestillinger skal gjennom systemet)
- redusere gjennomføringstiden pr anskaffelse med mer effektive prosesser
- standardisere prosesser
- spare penger

Fordelene ved en elektronisk bestillingsløsning og katalogverktøy vil være at offentlige virksomheter får en mer effektiv bestillingsprosess, bedre kontroll på varesortiment og en strukturert og standardisert bestillingsadferd.

For en del offentlige virksomheter vil det være tilstrekkelig å anskaffe en enkel bestillingsløsning i form av en nettbutikk. Dette vil bidra til å effektivisere bestillings- og ordreprosessene, standardisere og begrense vareutvalget og gi grunnlag for å hente ut statistikk for virksomhetens innkjøp og leverandører. Som nevnt over er valgene og dimensjonering av løsning det som er viktig at de offentlige virksomhetene har et bevisst forhold til.

For statlige virksomheter som får dekket en del av sine avtaler gjennom Statens innkjøpssenter er en elektronisk bestillingsløsning en forutsetning for å kunne bruke avtalene som inngås da noen av avtalene kontrolleres ved at EHF katalog sendes til Statens innkjøpssenter for kontroll og deretter videredistribueres til den enkelte virksomhets system.



Forslag til særskilte krav for statlige virksomheter finner du i *spesifikasjonsskjema*
Fane 1 - del 1.3.

Dermed slipper virksomheten å kontrollere katalogen og tilgjengeliggjøre den direkte til sine bestillere.

For å få full effekt av et bestillingssystem forutsettes det at hele organisasjonen tar dette i bruk. DFØ har laget en prosessveileder for å støtte de ulike virksomhetene i dette arbeidet:

<https://anskaffelser.no/veiledere/x612-implementering-og-forvaltning-av-bestillingslosning-i-kontraktsoppfolging>

2.1.1 Minimumskrav til bestillingsløsning

Ved anskaffelse av bestillingsløsning er det viktig at verktøyet ivaretar fremtidige krav til formater og infrastruktur. Denne veilederen inkluderer mer omfattende krav enn DFØ har satt til minimumsløsninger, men minimumskravene som er utarbeidet av DFØ for enkle bestillingsløsninger er i varetatt i spesifikasjonsskjemaet.

2.1.2 Minimumskrav til katalogverktøy

Et katalogverktøy må som minimum kunne håndtere EHF-formater og benytte Peppol nettverk for formidling av kataloger. I tillegg må det inneholde funksjonalitet for å validere katalogene som mottas for å sikre at kravene til katalog er overholdt før katalogen videreformidles inn i en bestillings- eller ERP-løsning. Før katalogen videreformidles bør verktøyet også ha funksjonalitet som lar en katalogadministrator lage en differanserapport mellom opprinnelig katalog og ny katalog, slik at nye kataloger som distribueres av en leverandør er i henhold til inngåtte avtaler.

2.1.3 Mulige krav utover minimumskrav

I tillegg til minimumskravene nevnt ovenfor bør du vurdere om kravspesifikasjonen skal inkludere ytterligere funksjonalitet for å understøtte en heldigital anskaffelsesprosess. Funksjonalitetskrav utover minimumskrav er relevant både for å anskaffe en løsning som understøtter flest mulig av din virksomhets behov, men gir også mulighet til å designe konkurransen med disse funksjonene som en del av tildelingskriteriene. Dette betyr at du kan vurdere hvor godt de ulike løsningene kan dekke behovene dine la dette få innvirkning på hvilken løsning som velges.

Det er en rekke prosesser relatert til innkjøp og anskaffelser som i mange virksomheter inkluderer manuelle steg. Det vil være viktig å se på grensesnittene mellom prosessene, samt tilstøtende systemer for å avklare hvilke funksjoner som skal ligge i bestillingssystemet og hvilke integrasjoner som eventuelt må tilrettelegges for at data kan utveksles med tilstøtende systemer dersom funksjonalitet skal ivaretas av disse.

2.2 Markedskartlegging

Det finnes mange varianter av bestillingsløsninger i markedet i dag. Noen med helt enkel bestillingsfunksjonalitet til de mer komplekse systemer som har flere tjenester som dekker mer enn bestillingsprosessen. DFØ jobber stadig med å sørge for at leverandørmarkedet skal utvikle og tilpasse løsninger til å bli kompatible med EHF og Peppol nettverket, både for bestillingsløsning og katalogverktøy.

Her kan du finne en oversikt over slike bestillingsløsninger (listen er ikke uttømmende):

<https://anskaffelser.no/veiledere/systemleverandorer-erp>

Dersom virksomheten har spesielle behov med tanke på sikkerhet, brannmur eller andre krav, så kan det være en løsning å ha en åpen dialog med leverandørmarkedet rundt hvordan disse

behovene kan løses. Da sikrer du deg mot å stille krav som ingen av leverandørene kan innfri, eller at du stiller unødvendig strenge krav til sikkerhet. Det kan også være greit å invitere til dialog dersom du ønsker integrasjon for eksempel mot økonomisystem.

2.3 Valg av prosedyre og standardavtale (SSA)

Det kan legges til grunn at de fleste anskaffelser av SaaS-baserte bestillingsløsninger og katalogverktøy vil være under EØS terskelverdiene angitt i FOA § 5-3. Dersom du skal anskaffe en bestillingsløsning og katalogverktøy uten spesialtilpasninger, og det ikke foreligger særlige krav til implementering i virksomheten din, kan åpen tilbudskonkurranse jf. FOA § 8-3 være den mest kostnadseffektive måten å gjennomføre anskaffelsen. Det oppfordres imidlertid til at dialogmuligheten i FOA §§ 9-2 (3), 9-3(1) benyttes, for å sikre at løsningene og implementeringsmulighetene samsvarer med det din virksomhet behøver.

Det vil være mest aktuelt å bruke kjøpsavtalen (SSA-K) så lenge brukerlisensen bestillingsløsningen og katalogverktøyet er regnet for å være standard hylleware. SSA-K er også egnet for kjøp av tilpasning av bestillingsløsningen og katalogverktøyet dersom du på forhånd kan spesifisere nøyaktig hvordan programvaren skal tilpasses. For de som ønsker at bestillingsløsningen og katalogverktøyet skal utvikles eller tilpasses (og der kunden ikke på forhånd kan spesifisere nøyaktig hvordan programvaren skal utvikles/tilpasses), vil SSA-T være bedre egnet (du har behov for leverandørens ekspertise). Dersom du skal anskaffe en løsning som ikke er en SaaS-løsning, så kan det vurderes å kombinere en SSA-K (for selve kjøpet av programvaren), med en SSA-V (for løpende vedlikehold, infrastrukturdrift og løpende oppdateringer) **Denne veiledningen omfatter kun bruk av SSA-K.** For mer informasjon om de ulike SSAene, se anskaffelser.no for hvordan velge SSA.

Dersom anskaffelsen er over EØS terskelverdi, og virksomheten har behov for å anskaffe en mer tilpasset bestillingsløsning og katalogverktøy, eksempelvis med integrasjon mot økonomisystem, samt mer virksomhetsspesifikke tilpasninger, anbefales det å benytte konkurranse med forhandling jf. FOA § 13-1 (2) Tilpasningene vil i de fleste tilfeller oppfylle kravene i FOA § 13-2 a). Er du usikker på om de tilpasningene du trenger er å regne som «standard» eller må utvikles spesielt, ha en ytterligere markedskartlegging i dialog med leverandørmarkedet.

Konkurranse med forhandling vil gi tilbyderen bedre anledning til å tilpasse tilbudene sine inn mot virksomhetens behov, samt en løpende adgang til spørsmål og avklaringer. Videre så vil konkurranse med forhandling gi en rekke prosedyremessige fordeler for oppdragsgiver: eksempelvis mulighet til å bruke forhandlinger til å unngå situasjoner som medfører avvisningsplikt pga. forhold i tilbudet, samt adgang til å gjenåpne konkurransen og forhandlingene etter kontraktstildeling dersom det avdekkes mulige brudd på regelverket.

2.4 Prismodell og avtaleperiode

Behovene til din virksomhet må komme frem i tabellen med kostelementer i SSA Bilag 7 (prisbilaget). I mal for Bilag 7 er det lagt inn en eksempel-tabell med de mest vanlige kostelementene knyttet til anskaffelse av bestillingsløsning og katalogverktøy.

Bestillingsløsning og katalogverktøy har vanligvis 3 hovedtyper kostnader.

Kostnader knyttet til implementering vil typisk være nødvendig tilpasning til kundens øvrige løsninger, grunnopplæring og tilpasning til virksomhetsspesifikke bestilling- og arbeidsflyt.

Brukskostnader er den årlige kostnaden virksomheten har for å ha tilgang til en fungerende og oppdatert bestillingsløsning og katalogverktøy. Kostnaden omfatter løpende drift og alle oppgraderinger leverandøren gjør i sin standardløsning.

Det vanligste er at markedet tilbyr innen Saas-løsninger ulike brukerlisenser til en årlig kostnad. Virksomhetens behov for de ulike lisenstypene vil da være avgjørende for den årlige totale kostnaden.

Enkelte leverandører kan tilby en generisk pakkeløsning for hele virksomheten, såkalt ELA (Enterprise License Agreement). For store virksomheter med innkjøp organisert mange steder kan dette være en alternativ prismodell. For at leverandøren skal kunne gi et best mulig tilbud, så må du beskrive din virksomhets behov og organisering av innkjøpsvirksomheten godt, og la leverandøren komme med sitt pristilbud.

Den siste gruppen kostnader er knyttet til videreutvikling av løsningen som er initiert/bestilt av din virksomhet. Avhengig av hvor godt beskrevet bestillingen er, og dermed enklere å estimere, vil dette enten bli ved fastpris eller med løpende konsulenttimer. Les mer om videreutvikling i kapittel 7. Det er viktig å tenke gjennom skalerbarheten av løsningen i fremtiden, for eksempel ved eventuelle sammenslåinger av virksomheter (eks. kommunereformen), og hvordan dette vil reflekteres i pris og kontraktsvilkår. En løsning kan være å sørge for opsjoner som ivaretar fremtidige endringer i organiseringen av virksomhetens innkjøp.

Basert på hvilke behov din virksomhet har og hvilke krav som anses viktige, må du vurdere hvilke tildelingskriterier du skal bruke og hvordan disse skal vektas. Tildelingskriterier skal fremgå i konkurransegrunnlagets punkt 4. Det er utarbeidet et forslag til tildelingskriterier. Dersom løsningen kun skal oppfylle obligatoriske krav, så kan pris veie tungt. Selv om pris vektas tungt, vil det være hensiktsmessig også å ta med kriterier knyttet til generiske kvalitetselementer som for eksempel brukervennlighet, best støtte for virksomhetens prosess for bestilling, behovsinnmelding, oppetid, kurs og lignende.

Dersom du ber om integrasjoner og har særskilte krav til funksjonalitet, så bør det være en vekting mellom pris og de viktigste kvalitetselementene som gjenspeiler dette. En anvendelig kontraktsperiode vil kunne være 2+1+1 år.

Det vil være naturlig å ta i betraktning:

- Planlagte endringer i organisatoriske forhold (eks inngåelse i innkjøpssamarbeid, mulig sammenslåing e.l.). En løsning kan være å legge inn mulige opsjoner i avtaleperioden.

Hvilke andre systemer er bestillingsløsningen og katalogverktøyet integrert mot, og hvor enkelt er det å bytte ut integrasjonen? En kompleks og tett integrasjon kan være et argument for en lengre kontraktsperiode. Samtidig bør man så langt det er mulig, unngå integrasjoner som er kostbare og tidkrevende å bytte. Siden markedet forventes å være i sterkt utvikling bør en oppdatert markeds kartlegging gjøres før utløsning av eventuelle opsjon på forlengelse i kontrakten. Det å stille

krav om standardformat (EHF / Peppol BIS) ved bruk av Peppol nettverket kan legge til rette for færre en-til-en integrasjoner ved at informasjon kan lettere deles mellom ulike systemer eks. faktura og bestillingssystem.

3 Bestillingsløsning og katalogverktøy som en del av digitalisering av anskaffelser

Både katalogverktøyet og bestillingsløsningen bør ses på som viktige deler av et større bilde knyttet til digitalisering av anskaffelser, og for at alle delene skal fungere sømløst sammen kreves det at alle baserer løsningene på omforente standarder. EHF og Peppol nettverk (Peppol Network) danner fundamentet for digitalisering av anskaffelser, og hjelper både oppdragsgiver og leverandør med å implementere avtalen på en god og effektiv måte etter avtaleinngåelse. Kataloger er, enkelt sagt, en liste over varer og tjenester med forskjellig informasjon knyttet til den enkelte varen eller tjenesten som beskriver egenskaper og pris.

EHF Katalog presenterer varer og tjenester i henhold til inngått avtale. Katalogen vil dermed sette innkjøpsorganisasjonen i stand til å implementere avtalen, og legger grunnlag for en optimal avtalelojalitet på inngått avtale. EHF-katalogene er et sentralt bindeledd mellom leverandøren og din virksomhets bestillingsløsning. Katalogen bør inneholde strategisk informasjon for din virksomhet som miljø og arbeidslivskriminalitesforebyggende egenskaper. Dette vil sette din organisasjon i stand til å eks. redusere miljøforavtrykket ved å bestille de varer med minst mulig foravtrykk ved at virksomhetens bestiller får denne informasjonen via systemet før bestillingen blir sendt. Kataloginformasjon kan også benyttes som grunnlag for rapportering på selvstendig grunnlag eller i kombinasjon med EHF ordre og ordrebekreftelse.

Bestillingsverktøyet på sin side gjør det enkelt for bestillere å finne frem til riktige produkter og tjenester og ved at all informasjon, eksempelvis spesifikasjoner, bilder, priser og leveringsvilkår fremgår på en standardisert måte og det er mulig for bestilleren å gjøre informerte valg i bestillingsprosessen. At det er enkelt å bestille varer og tjenester bidrar til høyere avtalelojalitet gjennom at det er enklere for brukerne å bestille i bestillingsløsningen enn via andre kanaler.

I tillegg bidrar katalogene og bestillingssystemene til at virksomheten har kontroll på at det sortimentet som er avtalt, til de vilkårene som er avtalt, er det sortimentet som gjøres tilgjengelig for bestillerne i virksomheten. Det, og at bestillingssystemet lagrer alle bestillinger på et sentralt sted, bidrar til at kravene knyttet til forsvarlig økonomiforvaltning ivaretas

3.1 Bruk av EHF og Peppol nettverk

En fullverdig bestillingsløsning bør som minimum benytte Peppol nettverk til meldingsformidling. Løsningen bør støtte følgende EHF-formater:

- EHF-katalog
- EHF-ordre og ordrebekreftelse
- EHF-pakkseddel



Forslag til EHF-integrasjon
finner du finner du i
spesifikasjonsskjema
Fane 1 del 11

Det finnes andre EHF som dekker bestillingsprosessen. Her må man ta inn at systemleverandør må kunne implementere disse ved behov. Det er også viktig at man benytter begrep som «til enhver tid gjeldene» for å pålegge systemleverandøren å implementere oppdateringer av EHF.

3.2 Innkjøpsprosesser

3.2.1 Fra bestilling til betaling

Bestillingsløsningen bør understøtte din virksomhets anskaffelsesprosess, med de roller og rollebeskrivelser som er definert. Selv om bestillingsløsningen kun benyttes til å sende bestillinger og motta ordrebekreftelser vil en komplett anskaffelsesprosess normalt inkludere flere steg. Dette betyr at man må vurdere hvordan ulike systemer skal integreres for å gjenbruke relevante data dersom virksomheten ønsker å digitalisere hele prosessen. Eksempelvis må bestillingssystemet ses i relasjon til eventuelt konkurransegjennomføringsverktøy og kontraktsarkiv. I tillegg bør grensesnittet mellom bestillingssystemet og virksomhetens økonomisystem avklares dersom virksomheten har behov eller ønsker om kontering, attestasjon og anvisning av ordre og automatching av inngående faktura mot ordre.

For å legge til rette for en mest mulig automatisert arbeidsflyt bør løsningene som anskaffes derfor både støtte de funksjonelle behovene de hver og en skal dekke, men de må også inneha funksjonalitet som gjør at systemene kan integreres med hverandre. Grad av integrasjon og gjennomføring vil avhenge av din virksomhets konkrete behov.

3.2.2 Søkefunksjon

For at bestillerne enklest mulig skal finne de varene eller tjenestene som skal bestilles er det viktig med en god søkefunksjonalitet i løsningen. Det bør som minimum være mulig å søke på varenummer



Forslag til krav for
søkefunksjon finner du i
spesifikasjonsskjema,
Fane 2 del 2.3

og varenavn, men mer fleksible løsninger inneholder også funksjonalitet for å søke i produktbeskrivelse, artikkelnummer, nøkkelord og synonymer, standard klassifiseringskode som UNSPSC og eventuelt forpakkings- eller enhetsbenevnelse. Det bør også være mulig å behandle søkeresultatene, eksempelvis ved å

filtrere dem eller velge to eller flere produkter for sammenligning.

Erfaring har vist at treff på søk og god produktinformasjon er viktig funksjonalitet i løsningene.

Det er viktig å stille krav til leverandøren om god kvalitet i katalogen vedrørende beskrivelse av varen eller tjenesten. Her kan man benytte [Samhandlingsavtalen](#) som støtte i krav og kontrakt.

3.2.3 Rapportering

En god bestillingsløsning bør ha funksjonalitet som gjør det mulig å rapportere innkjøpsdata for å drive god virksomhetsstyring. Som minimum bør løsningen kunne generere rapporter på enhetsnivå basert på relevante dataparameter, blant annet bestiller, handlekurvnummer, ordrenummer, leverandør, kostnadssted, leveringsadresse, produkt, varemottaksstatus avtale. Dersom din virksomhet har implementert kategoristyring bør rapportene også kunne genereres basert på relevante dimensjoner i kategoristrukturen for din virksomhet.



Forslag til krav for søkefunksjon finner du i *spesifikasjonsskjema*, **Fane 2 del 2.5**

og

I tillegg bør det, avhengig av hvilke roller og brukernivåer som konfigureres, være mulig å få oversikt over bestillingene som andre brukere har gjort i løsningen.

3.3 Katalogbehandling

Minimumskravene for et katalogverktøy vil normalt være at det skal støtte prosessering av de til enhver tid gjeldende EHF. I tillegg bør løsningen ha mulighet for å kunne opprette og behandle egne kataloger i tillegg til å motta kataloger fra leverandørene.



Forslag til krav til katalogverktøyet med tilhørende rapportering finner du i *spesifikasjonsskjema*, **Fane 3 - del 3.2**

3.3.1 Arbeid med kataloger

Den viktigste funksjonen til et katalogverktøy er å ta imot og kontrollere kataloger som formidles fra en leverandør før de sendes videre inn i en bestillingsløsning. I dette ligger det at verktøyet bør validere at katalogen er korrekt i henhold til gjeldende krav (eksempelvis krav som er definert i Samhandlingsavtalen), samt at varene og eller tjenestene som er lagt inn i katalogen er i henhold til avtalen med leverandøren. Funksjonalitet for det siste dekkes normalt av en differanserapport som kan synliggjøre forskjellene mellom eksisterende og ny katalog. Dersom katalogen ikke kan godkjennes, enten fordi formatet er feil, eller fordi varer eller vilkår ikke er i henhold til avtalen, skal verktøyet kunne sende en melding i retur til leverandøren eller at dette gjøres manuelt av avtaleansvarlig. Dersom katalogen er ok skal verktøyet kunne sende katalogen videre til bestillingsløsningen. For virksomheter som inngår i et innkjøpssamarbeid vil det også kunne være behov å videresende en ferdig validert katalog til andre virksomheters systemer.

3.4 Bidrar til forenklet handel på tvers av landegrenser

EHF er den norske versjonen av det Europeiske formatet Peppol BIS. Dersom du tilpasser dine systemer til EHF, vil du kunne kommunisere med virksomheter som følger Peppol BIS i andre land. Målet med både EHF og BIS, er standardisering av prosesser og meldingsinnhold på tvers av landegrenser. For å regulere datautveksling via EHF mellom deg som kunde og de enkelte leverandørene inngås det normalt en samhandlingsavtale i tillegg til de enkelte kontraktene du inngår med leverandørene. Forslag til samhandlingsavtale finner du på [Anskaffelser.no](https://anskaffelser.no)

3.5 Stamdata – økt datakvalitet gir mer presise innkjøpsanalyser

Siden alle bestillinger samles på et standardisert format i et felles system er det også mulig å bygge opp et leverandørregister med god datakvalitet. Leverandørregisteret, i kombinasjon med

fakturainformasjon er en vesentlig forutsetning for å kunne gjøre gode analyser over en virksomhets bestillings- og innkjøpsadferd. Katalogene, og derigjennom bestillinger, ordrebekreftelser og fakturaer, kan også inneholde metadata om varene og tjenestene i katalogene i henhold til [UNSPSC standard klassifiseringskoder](#), noe som ytterligere bidrar til høy presisjon i spendanalysen til virksomheter som har implementert bestillingsløsning og katalogverktøy.

4 Generelle krav til løsningen

4.1 Samsvar med gjeldende regelverk

Det er vanlig å kreve at løsningen til enhver tid skal ha funksjonalitet som er i samsvar med krav i gjeldende regelverk. Dette er et krav med visse nyanser, noen endringer må gjøres for at systemet skal fungere *korrekt*, andre endringer kan med fordel gjøres slik at de *understøtter ny arbeidsflyt*. Oppdatering av EHF er eksempel på det første og må inngå som «Skal»-krav. Innføring av en ny arbeidsflyt for bestillinger er et eksempel på de det andre, - systemet fungerer fortsatt korrekt, men understøtter ikke lenger alle arbeidsflyter. Denne typen endringer kan i spesifikasjonen ivaretas enten som tildelingskriterium eller gjennom avtale om videreutvikling. [Her kan du finne de ulike prosessene beskrevet med de ulike EHFer som dekker de ulike prosessstegene](#).

4.2 Brukervennlighet

Brukervennlighet er et krav som er vanlig å stille, men oppleves som vanskelig å etterprøve ved evaluering av tilbud. Det er viktig at anskaffelsesdokumentene gir leverandørene tilstrekkelig informasjon om hva oppdragsgiver legger i et brukervennlighetskrav dersom dette inngår som tildelingskriterium.



Forslag til krav til brukervennlighet finner du i *spesifikasjonsskjema*
Fane 1 del 1.4

Brukervennlighet handler om intuitiv arbeidsflyt, antall klikk, gode ledetekster og eventuelt funksjonalitet for single-sign-on. Responstid kan også inkluderes her. En relativt oversiktlig test av brukervennlighet er en kombinasjon av:

- Det defineres et utvalg sentrale arbeidsflyter og disse testes av en gruppe erfarne bestillere og andre brukere som ikke kjenner systemet. Den enkelte tester gir en score, hvor både flyt, antall klikk og antall feil-klikk inngår i vurderingen. Siden dette er en individuell kvalitativ vurdering, vil en slik test ikke være et objektivt resultat, men kunne indikere «brukervennlighet».
- Sentrale arbeidsoperasjoner får en maksimum responstid, for eksempel «Lag differanserapport på katalog», «sett opp en enkelt bestilling» eller sentrale rapporter.
- Test-gruppen «jobber seg gjennom» løsningens brukerdokumentasjon ved å faktisk gjøre alle operasjoner beskrevet der, på den måten utførelsen er beskrevet. Mengden feilklikk, re-oppslag i dokumentasjonen, gå tilbake å gjøre en oppgave på nytt etc. indikerer brukervennlighet.
For effektivitet kan denne siste testen også gjenbrukes i godkjenningsprøven. Godkjenningsprøven er beskrevet i standardavtalens (SSA) punkt 2.2.2 med eventuelle tillegg i bilag 5.

4.3 Brukere, roller og tilganger

Avhengig av prismodell som etterspørres for løsningen kan antall og type brukere være et av priselementene i anskaffelsen. Virksomheten må vurdere hvor mange brukere og hva slags brukerbehov de har. Noen virksomheter har dedikerte bestillere, mens andre virksomheter har fordelt bestilleransvaret ut på et større antall brukere. I tillegg kan det tenkes at ikke alle bestillere skal ha mulighet til å bestille alle typer varer og tjenester som er tilgjengelig gjennom bestillingsløsningen. Videre er det også normalt at arbeidet med å ajourføre og behandle kataloger er samlet på et fåtall brukere som arbeider med dette som en del av avtaleforvaltningen.



Forslag til krav til tilgang finner du i *spesifikasjonsskjema* **Fane 1 - del 1.2.**

4.4 Statistikk og styringsdata

Strukturerte innkjøpsdata skal minimum gi virksomheten informasjon om:

- hva kjøper vi
- av hvem
- i hvor stort volum
- hva er kostnadene
- og hvordan var leveransene

Disse elementene kan utdypes med undergrupper. Innkjøpsdata er grunnlag både for oppfølging og planlegging. Kjøper vi det vi har dokumentert behov for, bruker vi markedet bredt og godt nok, stimulerer vi til næringsutvikling, praktiserer vi avtalelojalitet på rammeavtaler, er det trender/endringer i hva vi kjøper etc.

Statistikk og styringsdata kan enten hentes ut gjennom et sett med definerte rapporter, eller at bestillingsløsningen og eller katalogverktøyet tilbyr en rapportgenerator som i praksis kan lage rapporter på en generisk valgt kombinasjon av ett eller flere felt i løsningen. De fleste løsningene i markedet, både bestillingsløsninger og katalogverktøy, har et sett med rapporter som inngår i standardløsningene. Rapportgenerator kan fra enkelte leverandører leveres som en separat løsning.

Dialog med ledelsen for å avdekke deres behov for innkjøpsdata anbefales i tillegg til at innkjøpsenheten vurderer hva de trenger.

Man kan gjerne legge et evalueringskriterium for miljøstatistikk basert på felter i EHF katalog.

Spesifikasjonsmalen legger til rette for at leverandøren beskriver sine rapporter, og at dette inngår i tildelingskriterium. Videre kan det spesifiseres som et krav at det skal kunne kjøres rapporter på alle felt i databasene for bestillingsløsning og katalogverktøy. Ytterligere rapportbehov løses gjennom videreutvikling som prissatt bistand.

Alternativt kan dere etter en markedskartlegging av hva som er standardrapporter, definere hvilke rapporter deres virksomhet har behov for i tillegg. Da må det lages ett eller flere krav for dette og kravene må få status «skal» eller tildelingskrav. Siden dette vil variere fra virksomhet til virksomhet har ikke spesifikasjonsmalen forslag til slike krav.

4.5 Dokumentasjon, opplæring og brukerstøtte

Standard **dokumentasjon** når systemet leveres, dekkes av SSA-K-avtalens punkt 2.1.4. DFØ har i veiledningspakkens *bilag til SSA-K*, foreslått et tillegg i Bilag-1 som sikrer at dokumentasjonen også blir oppdatert når systemet blir oppdatert.

Virksomhetens behov for **opplæring** i systemet bør vurderes på bakgrunn av aktuelle brukeres



Forslag til krav til opplæringsplan finner du i *spesifikasjonsskjema*, **Fane 1 del 1.8**

eksisterende kompetanse og brukerdokumentasjonen som følger løsningen. Et viktig poeng i denne sammenheng er om bestillingene utføres sentralt av brukere som bruker systemet (nesten) daglig, eller om bestillerfunksjonen er desentralisert med brukere som sjelden vil bruke systemet. Bruk av et katalogverktøy vil normalt være sentralisert på et fåtall personer, men bruken kan være sporadisk

avhengig av hvor mange kataloger som skal administreres av hver bruker og hvor ofte leverandørene skal sende oppdaterte kataloger i henhold til avtalen. Behovet for opplæring må også vurderes opp mot kvaliteten på den leverte brukerdokumentasjonen. Dersom virksomheten ønsker at løsningen skal installeres i eget driftsmiljø må også opplæring til virksomhetens tekniske personell vurderes.

Eventuelt krav til opplæring må legges inn i Bilag 1 til Standardavtalen (SSA) under punkt 2.1.4.

Behovet for **brukerstøtte** har nær sammenheng med virksomhetens organisering av innkjøpsarbeidet og øvrig organisering av brukerstøttefunksjonen for andre systemer. Brukerstøtte for et stort antall brukere er erfaringsmessig en kostnadsdriver. DFØ anbefaler derfor at kontrakten omfatter brukerstøtte til 2 «superbrukere». Disse vil kunne ivareta behovet i en sentral innkjøpsfunksjon, ved desentralisert innkjøpsfunksjon vil de også kunne være virksomhetens brukerstøtte overfor egne brukere. DFØ har i veiledningspakken SSA-K Bilag-1, foreslått et tillegg til punkt 2.1.4 som beskriver dette. Siden offentlige virksomheter og organiseringen av innkjøpsarbeidet er svært forskjellig er det viktig at virksomhetene selv vurderer om den foreslåtte formuleringen er i samsvar med deres behov.



Forslag til krav brukerstøtte finner du i *spesifikasjonsskjemaet*; **Fane 1 - del 1.2.**

4.6 Eierskap og overføring av data ved bytte av leverandør

Virksomheten bør eie alle data som er registrert inn i og/eller produsert i bestillingsløsningen og katalogverktøyet. Spesifikasjonen inneholder krav knyttet til dette.

Alle utførte transaksjoner bør lagres i løsningene og virksomheten må nøye vurdere hva som skal bevares før godkjenning for sletting gis.

Bistand fra eksisterende leverandør ved overføring av data til ny leverandør bør spesifiseres. Siden mottakende nytt system ikke er kjent, er det rimelig at dette er bistand som betales etter medgått tid, og kommer frem som en kostnadslinje i pristabellen i SSA Bilag-7.

5 Tekniske krav

5.1 Bestillingsløsning og katalogverktøy som tjeneste (SaaS)

Dersom virksomheten ikke har helt særskilte sikkerhetskrav som tilsier at løsningen bør være installert i virksomhetens eget driftsmiljø anbefales det at bestillingsløsningen og katalogverktøyet kjøpes som en tjeneste hvor brukerne logger seg på tjenesten med en nettleser. Spesifikasjonen ivaretar dette og har definert kravet som et «Skal-krav».

Dersom din virksomhet anskaffer bestillingsløsning som omfatter lagring og/eller sending av personopplysninger, for eksempel en del helse- og sosialtjenester, må leverandøren virksomheten også ha en databehandleravtale med leverandør(e) av bestillingsløsning og katalogverktøy. Et slikt krav er lagt inn i spesifikasjonen, og avtaleutkastet må følge anskaffelsesdokumentene. Datatilsynet har veileder med tilhørende maler.

Hvis virksomheten utfra en sikkerhetsvurdering ønsker lokal installasjon, må avtaleverket for anskaffelsen suppleres med en vedlikeholdsavtale som omfatter alle krav til vedlikehold og oppdatering. Denne veilederen ivaretar ikke nødvendige krav ved anskaffelse av bestillingsløsning og katalogverktøy som skal installeres lokalt.



Forslag til krav for infrastruktur til løsningen finner du i *spesifikasjonsskjema*, **Fane 1 - del 1.1.**

5.2 Opsjon: integrasjon til ERP-systemer

Dersom din virksomhet har en eksisterende ERP-løsning bør det vurderes om ERP-løsningen har eller skal ivareta funksjonaliteten som inngår i en bestillingsløsning. I et slikt tilfelle vil det trolig være nødvendig å kun anskaffe et katalogverktøy som kan sende verifiserte og godkjente kataloger videre til ERP-systemet. Det kan også være aktuelt at bestillinger utføres i en bestillingsløsning, men at stamdata overføres til et ERP-system. En slik integrasjon må spesifiseres i kravspesifikasjonen basert på virksomhetsspesifikke krav.

5.3 Sikkerhet

Kravet om elektronisk kommunikasjon utløser sikkerhetskrav som kan deles i tre grupper. Den første gruppen omhandler krav til konfidensialitet, eksempelvis at brukere skal autentiseres slik at kun autoriserte brukere får å gi tilgang til løsningen for å kunne utføre bestillinger eller behandle kataloger. Den andre gruppen omhandler krav til integriteten til dataene som sendes, mottas og lagres, eksempelvis at lagrede data over utførte bestillinger skjer på en slik måte at uvedkommende ikke kan endre dataene. Den tredje gruppen handler om at løsningen skal være tilgjengelig for brukerne og inkluderer krav til oppetid for løsningene.



Forslag til krav til sikkerhet og finner du i *spesifikasjonsskjema*, **Fane 1 - del 1.11.**

Alle data som lagres i både bestillingsløsning og katalogverktøy, eksempelvis utførte bestillinger og mottatte kataloger, må sikres og løsningene må ha funksjonalitet for å sikre dette. Dette medfører blant annet at:

- Bare autoriserte brukere skal ha tilgang

Endring av data skal loggføres og kunne spores

6 Oppsett, drift, vedlikehold og utvikling

Anskaffelsen av bestillingsløsning og katalogiseringsverktøy er for denne veilederen lagt opp til å være såkalt Software-as-a-Service (SaaS), det vil si at det kjøpes tilgang gjennom en lisensordning. Det vil da ikke være noen teknisk grunninstallasjon, men et oppsett som vil være å få løsningen tilpasset din virksomhet med tanke på arbeidsflyt, roller, integrasjoner og annen funksjonalitet som er avtalt. **Leveransetidspunktet**, som skal fremgå av SSA Bilag 4, er når programvaren er gjort tilgjengelig for deg som kunde etter godkjent godkjenningssprøve. Husk å gjøre plass til godkjenningssprøve i fremdriftsplanen frem mot leveransetidspunkt.

Ved SaaS installeres løsningen ikke i virksomhetens driftsmiljø, og virksomheten har ingen ansvar for å følge opp løsningen rent driftsteknisk. Det er leverandøren som er ansvarlig for at bestillings- og katalogverktøyet er oppe og som tar seg av oppdateringer og feilrettinger. Et nyttig krav er at din virksomhet skal få tilgang til all ny funksjonalitet som blir utviklet som en del av standardløsningens vedlikehold. Dette sikrer at videreutvikling av løsningen som leverandører gjennomfører etter dialog med markedet blir gjort tilgjengelig for deg. Den årlige lisenskostnaden skal dekke leverandørens **løpende drift og vedlikehold**, og er derfor ikke lagt inn som eget kostelement i eksempeltabellen i SSA Bilag 7.

Forholdet mellom deg og leverandøren reguleres ved en etablert **tjenestenivåavtale** (Service Level Agreement – **SLA**) med krav til blant annet tilgjengelighet, responstid i løsningen, responstid på retting av avvik/feil, varsel ved feil/nedetid og andre målbare størrelser. Tjenestenivåavtalen skal også beskrive hvilke tiltak som skal iverksettes dersom tjenestenivået ikke samsvarer med det som er avtalt. Formålet med tjenestenivåavtalen er å konkretisere tjenestenivået slik at begge parter har en felles oppfatning av hva som skal leveres. Igjen er det viktig å vurdere hvor strenge krav man har til et bestillings- og katalogverktøy. For eksempel vil oppetid 24 timer i døgnet være svært kostnadsdrivende og bør avveies mot virksomhetens reelle behov.



Forslag til krav til tjenestenivåavtale (SLA) finner du i *Spesifikasjonsskjema* **Fane 1 - del 1.6.**

Utvikling omfatter all funksjonalitet som din virksomhet bestiller utover det leverandøren ved kontraktstidspunktet kan tilby. Eksempelvis mer avansert funksjonalitet for integrasjon mot ERP- eller lagersystem. Noe slik utvikling vil også være av kommersiell interesse for leverandøren og utvikle, så hvis det er sentrale behov hos virksomheten kan dere for eksempel inngå et

innovasjonspartnerskap med leverandøren, eller undersøke om det finnes andre kunder av løsningen som har tilsvarende behov.

7 Andre bestemmelser

7.1 Levering og godkjenning

Tidspunktet for når bestillings- og katalogverktøyet skal være fullt tilgjengelig for dere skal fremgå av **SSA Bilag 4**. Krav om dette inngår derfor ikke i Mal for spesifikasjon.

Når løsningen er levert bør dere som kunde gjennomføre en godkjenningsprøve for å undersøke om leveransen er i samsvar med det som er avtalt. At dere vil gjennomføre en godkjenningsprøve skal fremgå av **SSA-K Bilag 1**. DFØ har lagt inn et forslag til formulering om dette under pkt. 2.2.2 i veiledende bilag for SSA-K.

7.1.1 Art og omfang av godkjenningsprøven

Art og omfang av godkjenningsprøven skal beskrives i **SSA Bilag 4**. DFØ har lagt inn et forslag til dette i bilaget. DFØ anbefaler også at definisjonen av *feil* i den generelle avtaleteksten for SSA-K benyttes.

Godkjenningsprøven bør omfatte både funksjonalitet i selve løsningen, responstid og brukervennlighet, dokumentasjonen som skal følge leveransen og eventuelle integrasjoner mot andre system som inngår i leveransen. En relativt ressurseffektiv godkjenningsprøve er å ta utgangspunkt i den leverte brukerdokumentasjonen, og i praksis utføre alle arbeidsoperasjoner som er beskrevet der. Skal teknisk personell hos dere ha en rolle i installasjon og/eller oppgraderinger og integrasjoner skal det leveres dokumentasjon også på dette, og også disse arbeidsoperasjonene bør testes i godkjenningsprøven. For test av responstid og brukervennlighet, se også kapittel 4.2 i denne veilederen.

7.2 Administrative bestemmelser

De administrative bestemmelsene for avtalen skal fremgå av **SSA-K Bilag 6**. I tillegg til de faste punktene i bilaget som følger av den generelle avtaleteksten til SSA-K bør dere be om en tjenesteaftale med minimum følgende elementer:

- Tilgjengelighet til løsningen
- Rutiner for planlagt vedlikehold
- Rutiner for varsling og retting av feil
- Responstid i løsningen og på henvendelser til leverandøren
- Struktur for Kunde – Leverandørdialogen i kontraktsperioden
- Rutiner for tilleggsoppdrag og utløsning av opsjoner
- Omfang og hyppighet på rapporter om løsningens tilgjengelighet og kvalitet

8 Noen tips for gjennomføring av konkurransen

Selv om de fleste anskaffelsene av standard bestillingsløsning og katalogverktøy vil være under nasjonal terskelverdi anbefales det å kunngjøre konkurransen på Doffin. Dette sikrer åpenhet om prosessen, gir økt konkurranse i markedet og legger til rette for flest mulig tilbud.

God informasjon til mulige leverandører bidrar til best mulige tilbud. Det bør derfor legges en del arbeid i beskrivelsen av virksomhetens bestillerfunksjon og katalogadministrasjon som kan vedlegges **SSA Bilag 1**.

Dersom dere ønsker integrasjon mot økonomisystem eller andre systemer, er gode beskrivelser av prosessene som skal benytte integrasjonen nødvendig, samt en god beskrivelse av eksisterende integrasjonsplattform og løsninger. Uten dette vil leverandørene vanskelig kunne estimere integrasjonskostnaden. Integrasjon med økonomisystem kan erfaringsmessig også organiseres som et eget delprosjekt i leveransen hvor virksomhetens og eventuelt ERP-leverandørens personell involveres aktivt. Disse beskrivelsene kan vedlegges **SSA Bilag 1**.

Å invitere til en åpen tilbudskonferanse hvor interesserte leverandører kan stille utdypende spørsmål til anskaffelsesdokumentene, for eksempel forståelse av tildelingskriterier eller evalueringsmodell, kan ofte være klargjørende og bidra til bedre tilbud fra leverandørene. Tidspunkt for en slik konferanse skal eventuelt fremgå i konkurransegrunnlagets punkt 1.4.

Flere virksomheter som har anskaffet IKT-løsninger har god erfaring med å be om en demonstrasjon av løsningen hvor leverandøren viser frem hvordan et eller flere brukertilfeller håndteres i løsningen. Demonstrasjonen kan være en del av dokumentasjonen av tildelingskriterier som for eksempel kvalitet, brukervennlighet eller arbeidsflyt. Brukertilfellene som utarbeides av virksomheten bør være typiske for virksomhetens planlagte bruk av løsningene som anskaffes. Skal evaluering av brukertilfellene inngå som dokumentasjon for et tildelingskriterium, må beskrivelsen av brukertilfellene vedlegges anskaffelsesdokumentene som **vedlegg til SSA bilag-1**.

9 Råd om implementering av løsningen

God prosjektstyring er en forutsetning for implementering av IKT-løsninger. Dersom din virksomhet ikke har en standardisert modell for gjennomføring av digitaliseringsprosjekter anbefaler vi at dere benytter prosjektveiviseren som DigDir har utarbeidet:

<https://prosjektveiviseren.digdir.no/prosjektfasene/hva-er-prosjektveiviseren/5>

Prosjektmodellen

- har som formål å bidra til flere vellykkede prosjekter
- er rettet mot prosjektledere og prosjekteiere, og har sitt hovedfokus på den overordnede prosjektstyringen i grenseflaten mellom disse
- beskriver et sett med faser som prosjekter skal gjennom, med angitte beslutningspunkter
- dekker hele prosessen fra prosjektets konsept til overlevering og avslutning, samt realisering av gevinster
- kan benyttes i alle typer prosjekter
- er en tilpasning av PRINCE2® til IKT prosjekter i offentlige virksomheter i Norge. Dette innebærer blant annet at gjeldende felles offentlige føringer er tatt inn i rammeverket

- dekker ikke områdene programstyring og porteføljestyring. Imidlertid vil konseptfasen og fokuset på gevinster være godt egnet til å skape et solid beslutningsunderlag for porteføljestyringen.
- dekker ikke det komplette bildet av prosjektlederens detaljerte metoder og teknikker for planlegging og oppfølging av prosjektets gjennomføring
- beskriver ikke prosesser for selve fremskaffelsen av prosjektets ulike typer av produktleveranser, men viser til det nødvendige samspillet med disse prosessene

