

SSA-L-2018

**Bilag til avtale om løpende tjenestekjøp over internett**

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser

bilag til SSA-L - versjon 2018



Bilag til SSA-L – Avtale om løpende tjenestekjøp over internett– versjon 2018

Innhold:

[Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon 3](#_Toc30763130)

[Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten 8](#_Toc30763131)

[Bilag 5: Administrative bestemmelser 12](#_Toc30763132)

[Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser 13](#_Toc30763133)

[Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten 14](#_Toc30763134)

[Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen 15](#_Toc30763135)

[Bilag 10: Avropsskjema for medieovervåkning 16](#_Toc30763136)

# Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

## Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

I bilag 1 beskrives alle Oppdragsgivers krav til ytelsen. Kravene gjøres gjeldende for alle leveranser under avtalen.

1. **Overordnet om ytelsen**

Avtalen gjelder løpende levering av medieovervåkning over internett som en abonnementstjeneste.

Medieovervåkningen er delt i tre grunnpakker:

* Nettovervåkning
* Trykte medier
* Etermedier

I tillegg har oppdragsgiver behov for tilleggstjenester jf. kravnr. 8 – 12. Disse skal prises særskilt.

Alle prisene skal oppgis prisskjema (Excel-fil).

I tillegg skal det kunne opprettes spesifiserte løsninger for de enkelte virksomhetene i Oslo kommune som ønsker å avrope på medieovervåkningsavtalen. Disse løsningene må kunne skreddersys etter virksomhetenes behov, med egendefinerte søkeprofiler, kildeutvalg og leveransetyper, innenfor rammen av denne kravspesifikasjonen. Medieovervåkningen skal leveres i en internettbasert portal. Portalen skal være en digital plattform som gir brukere tilgang til medieovervåkningsverktøyet som leveres.

1. **Oppdragsgivers krav**

Nr.: Kravpunktets unike løpenummer

Beskrivelse: Beskrivelse av kravet

Type dokumentasjon: Beskrivelse av den dokumentasjon som skal godtgjøre at kravet er oppfylt

Type krav: Se tabellen under

|  |  |
| --- | --- |
| **Kravtype: M** | Kravet må tilfredsstilles. Kravet er å anse som et minimumskrav som ikke er gjenstand for relativ vurdering. |
| **Kravtype: E** | Kravtype E er evalueringskrav. Kunden vil evaluere Leverandørens besvarelse av evalueringskrav opp mot tildelingskriteriene. |

1. **Leverandørens besvarelse**

#### Tilbys (Svar J/N)

Hvert krav (minimums- og evalueringskrav) skal besvares av Leverandøren med henholdsvis «J/N», som betyr:

• J = Ja – betyr at Leverandøren leverer tjenesten eller funksjonen og/eller aksepterer dette kravet. Svaret forplikter Leverandøren som en del av leveransen.

• N = Nei – betyr at Leverandøren ikke leverer tjenesten eller funksjonen og/eller kravet aksepteres ikke.

1. **Minimumskrav**

Minimumskravene som er beskrevet nedenfor er absolutte. Dette innebærer at tilbud med avvik fra minimumskravene vil bli avvist.

1. **Beskrivelse av kravene**

Leverandøren er ansvarlig for at alle leveranser er i overensstemmelse med norske lover og forskrifter, dette gjelder også ved bruk av eventuelle underleverandører. Produktene skal følge de standarder som er gitt i henhold til bransjens egne retningslinjer.

1. **Løsningsbeskrivelse**

Utfyllende informasjon om hvordan kravet tilfredsstilles. Der leverandøren for eksempel av plasshensyn ikke finner det hensiktsmessig å legge løsningsbeskrivelsen inn i selve kravtabellen, kan beskrivelsen legges ved som eget vedlegg. Kravtabellen skal da inneholde en referanse til hvor løsningsbeskrivelsen ligger, og det skal i løsningsbeskrivelsen klart fremkomme hvilket krav som utdypes.

**Leverandørens skal svare på kravene nedenfor ved å fylle ut bilag 2**

1. **Krav til ytelsen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Oppdragsgivers krav | | | |
| Nr | Beskrivelse | Type dokumentasjon | Type krav |
|  | **Grunnpakke** |  |  |
|  | Nettovervåkning: Leverandøren skal tilby nettbasert medieovervåkning av tilgjengelige nasjonale og regionale kilder, samt  overvåkning av sosiale medier. |  | M |
|  | Nettovervåkning bør ha god brukervennlighet og funksjonalitet. | Løsningsbeskrivelse av brukervennlighet og funksjonalitet til nettovervåkningen.  Fem brukertilganger på portalen herunder webportalen, Android og IOS. | E |
|  | Trykte medier: Leverandøren skal tilby medieovervåkning av trykte medier, fag- og bransjetidsskrifter, nyhets- og aktualitetsmagasiner, blader og andre relevante medier. |  | M |
|  | Overvåkningen av trykte medier bør ha god brukervennlighet og funksjonalitet. | Løsningsbeskrivelse av brukervennlighet og funksjonalitet til trykte medier.  Fem brukertilganger på portalen herunder webportalen, Android og IOS. | E |
|  | Etermedier: Leverandøren skal tilby medieovervåkning av etermedier. |  | M |
|  | Overvåkningen av etermedier bør ha god brukervennlighet og funksjonalitet. | Løsningsbeskrivelse av brukervennlighet og funksjonalitet til etermedier.  Fem brukertilganger på portalen herunder webportalen, Android og IOS. | E |
|  | Det bør tilbys en god bredde av kildegrunnlag med relevans for kunden | Tilbyder skal levere oversikt over alle kildegrunnlag. | E |
|  | **Tilleggstjenester** |  |  |
|  | Leverandøren skal tilby manuelle analysetjenester |  | M |
|  | Leverandøren skal tilby klippleveranse fra trykte kilder, både i papirformat og elektronisk, samt lenkehenvisninger til oppslag i nettmedier. |  | M |
|  | Leverandøren skal tilby sammendrag fra radio/TV. |  | M |
|  | Leverandør skal tilby opptak fra radio/TV, lyd og bilde |  | M |
|  | Leverandøren skal tilby klipp fra web med lenkehenvisninger til oppslag i nettmedier. |  | M |
|  | **Profiler/selvbetjening** |  |  |
|  | Oslo kommune skal ha en generell søkeprofil som dekker et standardisert utvalg kilder.  Denne generelle søkeprofilen skal kunne være tilgjengelig for alle Oslo kommunes virksomheter som avroper på avtalen, og skal dekke nyheter og saker som er av allmenn interesse for virksomhetene. Profilen utarbeides i samarbeid med Oslo kommune. |  | M |
|  | Søkeprofiler og definering av søkeord, herunder filtrering for presis leveranse, skal kunne utarbeides av den enkelte virksomhet i selvbetjeningsløsning. Det skal også være mulig for kunden å kunne gjøre dette i samarbeid med leverandøren.  Systemet skal være tilrettelagt for at virksomhetene selv skal kunne endre søkeprofil og søkeord på en enkel måte som til enhver tid gjør tjenesten egnet til å dekke skiftende behov. |  | M |
|  | **Opplæring og kurs** |  |  |
|  | Leverandøren skal gi en felles førstegangsopplæring til brukerne etter kontraktsinngåelse.  Brukerne skal deretter ha kompetanse og nødvendige tilganger til å administrere/redigere egne profiler og søkestrenger.  Brukerne skal få mulighet til å få bistand til å lage et søk som er tilpasset virksomhetens behov. |  | M |
|  | Leverandøren skal minimum 1 gang pr år kostnadsfritt tilby kurs/seminar for kommunens brukere. |  | M |
|  | **Support/Kundeservice** |  |  |
|  | Medieportalen skal ha normal oppetid i tidsrommet kl.06:00 - kl.17:00. |  | M |
|  | Planlagt vedlikehold av portalen skal skje utenfor tidsrommet kl. 06:00 til kl. 17:00.  Vedlikehold skal varsles til brukerne av portalen før vedlikehold utføres. Varsling skal gis til brukerne i god tid før vedlikehold gjennomføres. |  | M |
|  | Leverandør skal tilby kundeservice i tidsrommet kl. 08.00 til kl. 15.00, alle virkedager. |  | M |
|  | Leverandøren skal gi kundeservice på telefon og epost. |  | M |
|  | Personer som jobber i kundeservice skal beherske norsk, skriftlig og muntlig. |  | M |
|  | Henvendelser fra Oppdragsgiver skal bli besvart innen 24 timer fra henvendelsen ble mottatt. Timene blir kun medregnet på virkedager. |  | M |
|  | **Arkiv** |  |  |
|  | Leverandøren skal ha en arkivløsning. |  | M |
|  | **Levering og publisering** |  |  |
|  | Medieportalen skal være web-basert. |  | M |
|  | Leverandøren skal ha en medieportalløsning for de mobile plattformene Android og IOS |  | M |
|  | Portalen skal gi varsling på nyhetssaker. |  | M |
|  | Medieportalen skal kunne gi mulighet for å lenke «newsfeed» på intranett |  | M |
|  | Det skal være mulig å eksportere et utvalg artikler med metadata og kategorisering til Excel |  | M |
|  | Portalen skal ha mulighet for å sette opp nyhetsvarsling per e-post. |  | M |
|  | **Statistikk og analyse** |  |  |
|  | Det skal kunne utføres markeds- og medieanalyser basert på medieovervåkningen. Den enkelte virksomhet skal selv kunne bestemme hvor ofte og i hvilket omfang analysen skal utføres. Leverandøren skal kunne levere ulike typer rapporter, alt etter virksomhetenes behov og konkrete bestillinger. |  | M |
|  | Portalen skal ha et integrert analyseverktøy.  Analyseverktøyet skal gi tilgang til statistikk over mediedekningen. Statistikken skal inneholde antall artikler og innslag over tid, geografiske forskjeller og leser-, lytter- og seertall. |  | M |
|  | Resultater fra statistikk og analyse må på enkel måte kunne overføres til MS Office. |  | M |
|  | Det er et krav at man ut fra medieovervåkningsverktøyet kan hente statistikk om egen virksomhet i mediebildet som gir grunnlag for utarbeidelse av manuelle analyser. |  | M |

# Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten

*Leverandørens svar på Bilag 1.*

**Tabell for kravspesifikasjonen**

Kravspesifikasjonen skal besvares i henhold til forutsetningene gitt i bilag 1 og i tabellen nedenfor.

Der leverandøren for eksempel av plasshensyn ikke finner det hensiktsmessig å legge løsningsbeskrivelsen inn i selve kravtabellen, kan beskrivelsen legges ved som eget vedlegg. Kravtabellen skal da inneholde en referanse til hvor løsningsbeskrivelsen ligger, og det skal i løsningsbeskrivelsen klart fremkomme hvilket krav som utdypes.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Oppdragsgivers krav | | | | Leverandørens besvarelse | |
| Nr | Beskrivelse | Type dokumentasjon | Type krav | Tilbys (Ja/Nei) | Løsningsbeskrivelse |
|  | **Grunnpakke** |  |  |  |  |
|  | Nettovervåkning: Leverandøren skal tilby nettbasert medieovervåkning av tilgjengelige nasjonale og regionale kilder, samt  overvåkning av sosiale medier. |  | M | Ja |  |
|  | Nettovervåkning bør ha god brukervennlighet og funksjonalitet. | Løsningsbeskrivelse av brukervennlighet og funksjonalitet til nettovervåkningen.  Fem brukertilganger på portalen herunder webportalen, Android og IOS. | E | Ja | Se vedlegg «Løsningsbeskrivelse», side 3, krav 2. |
|  | Trykte medier: Leverandøren skal tilby medieovervåkning av trykte medier, fag- og bransjetidsskrifter, nyhets- og aktualitetsmagasiner, blader og andre relevante medier. |  | M | Ja |  |
|  | Overvåkningen av trykte medier bør ha god brukervennlighet og funksjonalitet. | Løsningsbeskrivelse av brukervennlighet og funksjonalitet til trykte medier.  Fem brukertilganger på portalen herunder webportalen, Android og IOS. | E | Ja | Se vedlegg «Løsningsbeskrivelse», side 6, krav 4. |
|  | Etermedier: Leverandøren skal tilby medieovervåkning av etermedier. |  | M | Ja |  |
|  | Overvåkningen av etermedier bør ha god brukervennlighet og funksjonalitet. | Løsningsbeskrivelse av brukervennlighet og funksjonalitet til etermedier.  Fem brukertilganger på portalen herunder webportalen, Android og IOS. | E | Ja | Se vedlegg «Løsningsbeskrivelse», side 7, krav 6. |
|  | Det bør tilbys en god bredde av kildegrunnlag med relevans for kunden | Tilbyder skal levere oversikt over alle kildegrunnlag. | E | Ja | Se egne vedlegg 1-3: «Norske nettmedier», «trykte medier» og «Etermedier» |
|  | **Tilleggstjenester** |  |  |  |  |
|  | Leverandøren skal tilby manuelle analysetjenester |  | M | Ja |  |
|  | Leverandøren skal tilby klippleveranse fra trykte kilder, både i papirformat og elektronisk, samt lenkehenvisninger til oppslag i nettmedier. |  | M | Ja |  |
|  | Leverandøren skal tilby sammendrag fra radio/TV. |  | M | Ja |  |
|  | Leverandør skal tilby opptak fra radio/TV, lyd og bilde |  | M | Ja |  |
|  | Leverandøren skal tilby klipp fra web med lenkehenvisninger til oppslag i nettmedier. |  | M | Ja |  |
|  | **Profiler/selvbetjening** |  |  |  |  |
|  | Oslo kommune skal ha en generell søkeprofil som dekker et standardisert utvalg kilder.  Denne generelle søkeprofilen skal kunne være tilgjengelig for alle Oslo kommunes virksomheter som avroper på avtalen, og skal dekke nyheter og saker som er av allmenn interesse for virksomhetene. Profilen utarbeides i samarbeid med Oslo kommune. |  | M | Ja |  |
|  | Søkeprofiler og definering av søkeord, herunder filtrering for presis leveranse, skal kunne utarbeides av den enkelte virksomhet i selvbetjeningsløsning. Det skal også være mulig for kunden å kunne gjøre dette i samarbeid med leverandøren.  Systemet skal være tilrettelagt for at virksomhetene selv skal kunne endre søkeprofil og søkeord på en enkel måte som til enhver tid gjør tjenesten egnet til å dekke skiftende behov. |  | M | Ja |  |
|  | **Opplæring og kurs** |  |  |  |  |
|  | Leverandøren skal gi en felles førstegangsopplæring til brukerne etter kontraktsinngåelse.  Brukerne skal deretter ha kompetanse og nødvendige tilganger til å administrere/redigere egne profiler og søkestrenger.  Brukerne skal få mulighet til å få bistand til å lage et søk som er tilpasset virksomhetens behov. |  | M | Ja |  |
|  | Leverandøren skal minimum 1 gang pr år kostnadsfritt tilby kurs/seminar for kommunens brukere. |  | M | Ja |  |
|  | **Support/Kundeservice** |  |  |  |  |
|  | Medieportalen skal ha normal oppetid i tidsrommet kl.06:00 - kl.17:00. |  | M | Ja |  |
|  | Planlagt vedlikehold av portalen skal skje utenfor tidsrommet kl. 06:00 til kl. 17:00.  Vedlikehold skal varsles til brukerne av portalen før vedlikehold utføres. Varsling skal gis til brukerne i god tid før vedlikehold gjennomføres. |  | M | Ja |  |
|  | Leverandør skal tilby kundeservice i tidsrommet kl. 08.00 til kl. 15.00, alle virkedager. |  | M | Ja |  |
|  | Leverandøren skal gi kundeservice på telefon og epost. |  | M | Ja |  |
|  | Personer som jobber i kundeservice skal beherske norsk, skriftlig og muntlig. |  | M | Ja |  |
|  | Henvendelser fra Oppdragsgiver skal bli besvart innen 24 timer fra henvendelsen ble mottatt. Timene blir kun medregnet på virkedager. |  | M | Ja |  |
|  | **Arkiv** |  |  |  |  |
|  | Leverandøren skal ha en arkivløsning. |  | M | Ja |  |
|  | **Levering og publisering** |  |  |  |  |
|  | Medieportalen skal være web-basert. |  | M | Ja |  |
|  | Leverandøren skal ha en medieportalløsning for de mobile plattformene Android og IOS |  | M | Ja |  |
|  | Portalen skal gi varsling på nyhetssaker. |  | M | Ja |  |
|  | Medieportalen skal kunne gi mulighet for å lenke «newsfeed» på intranett |  | M | Ja |  |
|  | Det skal være mulig å eksportere et utvalg artikler med metadata og kategorisering til Excel |  | M | Ja |  |
|  | Portalen skal ha mulighet for å sette opp nyhetsvarsling per e-post. |  | M | Ja |  |
|  | **Statistikk og analyse** |  |  |  |  |
|  | Det skal kunne utføres markeds- og medieanalyser basert på medieovervåkningen. Den enkelte virksomhet skal selv kunne bestemme hvor ofte og i hvilket omfang analysen skal utføres. Leverandøren skal kunne levere ulike typer rapporter, alt etter virksomhetenes behov og konkrete bestillinger. |  | M | Ja |  |
|  | Portalen skal ha et integrert analyseverktøy.  Analyseverktøyet skal gi tilgang til statistikk over mediedekningen. Statistikken skal inneholde antall artikler og innslag over tid, geografiske forskjeller og leser-, lytter- og seertall. |  | M | Ja |  |
|  | Resultater fra statistikk og analyse må på enkel måte kunne overføres til MS Office. |  | M | Ja |  |
|  | Det er et krav at man ut fra medieovervåkningsverktøyet kan hente statistikk om egen virksomhet i mediebildet som gir grunnlag for utarbeidelse av manuelle analyser. |  | M | Ja |  |

Kravnr. 7: I tilbudet til M-Brain Norge AS fulgte en oversikt over kildegrunnlag på vedlegg 1 – 3: «Norske nettmedier», «trykte medier» og «Etermedier». Vedleggene 1 - 3 følger kontrakten, og er kun tilgjengelig elektronisk.

# Bilag 5: Administrative bestemmelser

Administrative bestemmelser følger av SSA-R- Bilag 4.

# Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser

Prisene følger av SSA-R - Bilag 5 - Pris og prisbestemmelser.

# Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten

|  |  |
| --- | --- |
| **Punkt** | **Erstattes med** |
| 1.3 Rangordning | Nytt siste avsnitt:   1. Ved motstrid mellom SSA-L med bilag og SSA-R med bilag, går SSA-R med bilag foran. |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

# Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

## Avtalens punkt 1.4 Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Endringsnummer** | **Beskrivelse av endringen samt eventuell vederlagsjustering og justering av tidsplan** | **Ikraftsettelsesdato** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Bilag 10: Avropsskjema for medieovervåkning

Avropsskjema – Medieovervåkning

|  |  |
| --- | --- |
| Kundenummer: |  |
| Navn på virksomhet/avdeling: |  |
| Adresse: |  |
| Postnummer/sted: |  |
| Ressursnummer: |  |

Grunnpakke/tilleggstjenester:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Produktnavn** | **Enhet** | **Pris** | **Evt. annen informasjon** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Avropsansvarlig hos bestiller:

|  |  |
| --- | --- |
| Navn: |  |
| E-post |  |
| Mobil: |  |

**Avropsansvarlig for leverandør**

|  |  |
| --- | --- |
| Navn: |  |
| E-post |  |
| Mobil: |  |

Sted: dato:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Leverandør Avroper/Bestiller