

|  |
| --- |
|  |

VEJLEDNING

02.15 It-rådgivning

Kundevejledning - praktisk anvendelse af aftalen



10042017

Indholdsfortegnelse

[Introduktion 3](#_Toc479148190)

[Uddybning af ydelsesområder 3](#_Toc479148191)

[Sortiment 3](#_Toc479148192)

[Grænser imellem rammeaftaler 4](#_Toc479148193)

[Afløftning af din udbudspligt ved brug af rammeaftalen 4](#_Toc479148194)

[Sådan køber du på rammeaftalen 4](#_Toc479148195)

[Leverandører på rammeaftalen 5](#_Toc479148196)

[Rammeaftalens og leveringsaftalernes varighed 5](#_Toc479148197)

[Sådan foretager du din tildeling på rammeaftalen 5](#_Toc479148198)

[Tildelingen trin-for-trin 6](#_Toc479148199)

[Trin 1: Din opgavebeskrivelse 6](#_Toc479148200)

[Trin 2: Du identificerer de relevante leverandører 6](#_Toc479148201)

[Trin 3: Tildeling til en leverandør 6](#_Toc479148202)

[Trin 4: Dokumentation for tildeling 8](#_Toc479148203)

[Trin 5: Kontakt til tildelt leverandør 8](#_Toc479148204)

[Trin 6: Indgåelse af leveringsaftale 8](#_Toc479148205)

[Oftest stillede spørgsmål 9](#_Toc479148206)

[Hvordan afgør jeg hvilke konsulenter, jeg skal bruge? 9](#_Toc479148207)

[Kan leverandøren udskifte it-konsulenten? 9](#_Toc479148208)

[Hvornår og hvordan kan jeg håndtere problemer med leverandøren? 9](#_Toc479148209)

[Hvilke bodsbestemmelser er der på aftalen? 9](#_Toc479148210)

[Bod – fejlbehæftede fakturaer 9](#_Toc479148211)

[Hvor finder jeg leverandørens timepriser? 9](#_Toc479148212)

[Hvordan får jeg et login til www.ski.dk? 9](#_Toc479148213)

[Kontakt 11](#_Toc479148214)

Introduktion

I denne vejledning får du en kort introduktion til den frivillige aftale 02.15 It-rådgivning.

Du får blandt andet indblik i aftalens ydelser, hvordan du køber ind på aftalen samt svar på en række oftest stillede spørgsmål.

Aftalen er en del af SKI’s portefølje af frivillige aftaler. Det betyder, at den som udgangspunkt frit kan benyttes af offentlige institutioner med SKI-abonnement.

Aftalen er blevet til i dialog med en referencegruppe bestående af SKI kunder, som repræsenterer alle SKI’s kundegrupper: Staten, kommunerne, statslig selvejende institutioner (herunder universiteter) og regioner. Det juridiske koncept er herudover godkendt i SKI’s udbudsstyregruppe, hvor Kammeradvokaten er repræsenteret.

Uddybning af ydelsesområder

Aftalen er opdelt i 14 ydelsesområder, som er underopdelt i syv obligatoriske ydelsesområder og syv valgfrie ydelsesområder:

1. **It-relaterede strategier**
2. **Forretningsbehov, business case
og gevinstrealisering**
3. **It-udbud**
4. **It-sikkerhed, business continuity
og it-compliance**
5. **It-arkitektur**
6. **It-governance**
7. **Projekt- og programledelse**
8. **Databehandling**
9. **Softwarelicenser**
10. **Infrastruktur og hardware**
11. **Test**
12. **Udvikling af ny funktionalitet**
13. **Tilpasning af eksisterende it-systemer**
14. **It-systemdrift**

**Obligatoriske ydelsesområder**

**Valgfrie ydelsesområder**

1. **It-relaterede strategier**
2. **Forretningsbehov, business case
og gevinstrealisering**
3. **It-udbud**
4. **It-sikkerhed, business continuity
og it-compliance**
5. **It-arkitektur**
6. **It-governance**
7. **Projekt- og programledelse**
8. **Databehandling**
9. **Softwarelicenser**
10. **Infrastruktur og hardware**
11. **Test**
12. **Udvikling af ny funktionalitet**
13. **Tilpasning af eksisterende it-systemer**
14. **It-system drift**

Du finder en mere uddybende beskrivelse af ydelsesområdernes indhold i ydelsesbeskrivelserne (rammeaftalens Bilag F Ydelsesområder). Her fremgår også leverandørernes kompetencer inden for de forskellige sektorer – stat, kommuner, regioner og forsyningsvirksomheder.

Projekter som er omfattet af rammeaftalen, kan variere i udformning og omfang. Det er ikke et krav, at alle ydelser som er angivet i ydelsesbeskrivelserne, indgår i dit konkrete projekt. Du skal i forbindelse med din tildeling beskrive omfanget af de ydelser, der indgår i dit konkrete projekt.

Sortiment

Nøgleordet for rammeaftalen er ”it-rådgivning”, der i denne sammenhæng defineres som uvildig og objektiv sparring om en eller flere af de nævnte ydelsesområder, jf. rammeaftales Bilag F Ydelsesområder, samt eventuel direkte udførelse af opgaver i forlængelse heraf. Det betyder, at leverandøren er kundens sparringspartner, der således bidrager med rådgivning og som yderligere kan bidrage med udførende kompetencer, der følger af beslutninger truffet på baggrund af den udførte rådgivning.

Leverandøren ***skal*** kunne tilbyde kompetencer inden for de obligatoriske ydelsesområder, og leverandøren ***kan*** tilbyde kompetencer inden for de valgfrie ydelsesområder.

Grænser imellem rammeaftaler

En opgave vil kunne omfatte ydelser, som indgår i flere forskellige rammeaftaler. Eksempelvis kan man forestille sig, at en opgave også indeholder elementer, som kan løses under SKI’s rammeaftale 02.17 It-konsulenter (2017). Hvis dette er tilfældet, skal du vælge den rammeaftale, som dækker hovedparten af din opgavebeskrivelse.

02.15 It-rådgivning har snitflader til andre SKI-aftaler, herunder:

* *02.17 It-konsulenter (2017)* med fokus på udførende it-konsulentopgaver og som i mindre omfang vil kunne bruges til rådgivning i sammenhæng med disse opgaver.
* *02.18 It-løsninger og -projekter (2017)* med fokus på it-projekter, projektteams, udvikling, software løsninger og vedligehold.

02.15 It-rådgivning (2017) er ikke et direkte genudbud af de tidligere 02.15 (2013) eller 02.17 (2013), men en del af et overordnet re-design af SKI’s it-konsulentaftaler.

Du kan læse mere om de to ovenstående rammeaftaler på ski.dk.

Af løftning af din udbudspligt ved brug af rammeaftalen

Når du følger processen for tildeling, som beskrevet i bilag B, og køber ydelser under ydelsesområderne i rammeaftalen, så har du afløftet din udbudspligt.

Du er ansvarlig for, at du foretager dit køb på aftalen i henhold til rammeaftalens bilag, således at retningslinjerne ikke overtrædes, og at din tildeling foretages på et sagligt grundlag. Det gør du ved at følge den tildelingsprocedure, der er overordnet skitseret i denne vejledning og yderligere beskrives i rammeaftalens bilag B.

Køber du ydelser, der ikke fremgår af ydelsesområderne og som ikke tildeles efter den procedure, der er beskrevet i bilag B, betyder det, at du ikke har afløftet udbudspligten ved brug af rammeaftalen.

Sådan køber du på rammeaftalen

Du skal finde din leverandør i henhold til nedenstående retningslinjer. Se tillige aftalens bilag B.

Når du ønsker at gøre brug af rammeaftalen, skal du altid foretage dit køb ved en såkaldt ”direkte tildeling”, dvs. en proces hvor du ikke genåbner en fornyet konkurrence blandt leverandørerne, men foretager din tildeling direkte på baggrund af de tilbud, som leverandørerne har budt ind med på rammeaftalen.

Tildeling af opgaven sker udelukkende på grundlag af leverandørens oprindelige tilbud på rammeaftalen hvilket betyder, at der ikke gives et tilbud på din konkrete opgave. Eksempelvis vil vægtningen af de enkelte timepriser fordelt på konsulentkategorier således ikke indgå i evalueringen af din konkrete opgave. Priserne er faste, dvs. at priserne er konkurrenceudsatte på rammeaftale-niveau, og der er således ikke endnu en priskonkurrence ift. din konkrete opgave ved den direkte tildeling.

Når du anvender rammeaftalen, skal du anvende aftalens dokumenter. Det gælder fx den kontrakt (leveringsaftale), der hører til aftalen. Her skal du anvende leveringsaftalen i den form den har, dvs. at hverken du eller leverandøren kan foretage ændringer i leveringsaftalen.

Af nedenstående skema fremgår det, hvilke bilag der indgår i din tildeling. Der er ud for hvert bilag angivet, hvorvidt bilaget skal udfyldes af dig eller af leverandøren.

Teksten anført i kursiv i bilagene er en vejledende tekst til dig i forbindelse med din udfyldelse af bilaget.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bilag nr.** | **Bilagets navn** | **Beskrivelse af bilagets indhold** |
| C | Leveringsaftale | Indeholder de aftalemæssige forhold mellem dig som kunde og leverandøren. Du skal kun udfylde navn på tildelte leverandør og underskrifter.*Udfyldes af dig.* |
| C.1 | Din opgavebeskrivelse | Detaljeret beskrivelse af den opgave leverandøren tildeles på. *Udfyldes af dig.* |
| C.2 | Tids - og aktivitetsplan | Overordnet tidsplan for projektet indeholdende milepæle, herunder eventuelle betalingsmilepæle og bodsbelagte milepæle. *Udfyldes af dig*. |
| C.3 | Allokerede medarbejdere | Medarbejdere allokeret til løsning af opgaven. Bilag udfyldes efter tildeling. *Udarbejdes af leverandøren.* |

Til rammeaftalen har SKI udarbejdet et tildelingsværktøj i Excel, som du skal anvende til din evaluering og tildeling. Tildelingsværktøjet kan hentes på ski.dk efter login med password. I tildelingsværktøjet er der indarbejdet en vejledning til, hvordan værktøjet bruges.

Leverandører på rammeaftalen

Der er tildelt 12 leverandører på aftalen (i alfabetisk rækkefølge):

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | A-2 / Systematic (konsortium bestående af A-2 A/S og Systematic A/S) |
| 2 | Accenture A/S |
| 3 | Capgemini Sogeti Danmark A/S |
| 4 | Deloitte Statsautoriseret Revsionspartner-selskab |
| 5 | Devoteam A/S |
| 6 | Globeteam A/S |
| 7 | Implement-Netcompany (konsortium bestående af Implement Consulting Group og Netcompany IT and business consulting A/S) |
| 8 | KPMG P/S |
| 9 | PA Consulting Group A/S |
| 10 | Peak-TrustWorks (konsortium bestående af Peak Consulting Group og TrustWorks) |
| 11 | PricewaterhouseCoopers Statsautoriseret Revisionspartnerselskab |
| 12 | Rambøll Management Consulting A/S |

Rammeaftalens og leveringsaftalernes varighed

Rammeaftalen løber i 2 år med mulighed for 2x forlængelse på 1 år. Disse datoer fremgår af aftalesiden på [www.ski.dk](http://www.ski.dk).

Leveringsaftalerne mellem kunderne og leverandørerne træder i kraft, når leveringsaftalen er underskrevet, og løber indtil leverandøren har udført og leveret leverancen.

Leveringsaftaler der er indgået inden rammeaftalens ophør men endnu ikke opfyldt, skal opfyldes uanset rammeaftalens ophør.

Sådan foretager du din tildeling på rammeaftalen

Du skal tildele din ordre til den leverandør, som ud fra dit konkrete behov evalueres til at have afgivet ”det økonomiske mest fordelagtige tilbud” ud fra underkriterierne:

Du kan ikke tilføje andre kriterier eller på anden vis ændre i ovenstående vægtningstræ. Eksempelvis kan du ikke vægte de konkrete konsulentkategorier, som du efterspørger.

Tildelingen trin-for-trin

Når du foretager din tildeling, skal du følge de 6 trin nedenfor:

Hvert af ovennævnte seks trin er opsummeret i det følgende. Den fulde trin-for-trin beskrivelse findes i bilag B.

Trin 1: Din opgavebeskrivelse

Det første der skal ske er, at du opgør dit behov i form af din beskrivelse af den forventede opgave. Beskrivelsen kan eksempelvis omfatte den konkrete problemstilling, baggrunden herfor, resultatkravet til projektet og forventet tidsplan.

Opgavebeskrivelsen kan desuden indeholde en beskrivelse af den/de metode(r) og værktøj(er), der skal anvendes i forbindelse med opgaveløsningen.

Din opgavebeskrivelse udfyldes i bilag C.1 til leveringsaftalen. Opgavebeskrivelsen bør være så klar, at både du som kunde og leverandøren forstår, hvilket arbejde, der ligger i opgaven.

Se også den indsatte vejledning i kundens opgavebeskrivelse, bilag C1.

Trin 2: Du identificerer de relevante leverandører

Du identificerer det/de ydelsesområde(r), som din opgavebeskrivelse omfatter. Herefter udvælger du de relevante leverandører, dvs. de leverandører, hvis tilbudte ydelsesområder dækker alle de ydelsesområder, der er omfattet af opgavebeskrivelsen.

Tildelingsværktøjets fane, Evaluering, indeholder samtlige leverandørers ydelsesbeskrivelses (Bilag F.1 Leverandørens ydelse for hver leverandør).

Din evaluering sker herefter på baggrund af det ydelsesområde, som dækker hovedparten af opgavebeskrivelsen. Det vil sige, at du skal kun læse det ydelsesområde igennem, som dækker hovedparten af din opgavebeskrivelse.

Trin 3: Tildeling til en leverandør

Du evaluerer udelukkende på baggrund af leverandørens oprindelige tilbud på valgte ydelsesområder jf. bilag B, punkt. 2.2.2. Evalueringen sker på baggrund af tildelingskriteriet ”bedste forhold mellem pris og kvalitet” med de angivne underkriterier samt deres vægtning, jf. bilag B, punkt 2.1.

**Evaluering af underkriteriet ”kvalitet”**

I forbindelse med underkriteriet ”kvalitet” vurderer du leverandørernes oprindeligt afgivne beskrivelser vedrørende ”kvalitet”, jf. bilag F.1, op mod den konkrete opgavebeskrivelse, jf. bilag B, punkt 2.2.1.

Bemærk, at det kun er det ydelsesområde, som du identificerer som det *væsentligste*, der skal indgå i din evaluering. Det gælder uanset om andre ydelsesområder også indgår i opgavebeskrivelsen. I tildelingsværktøjet kan dette fremhæves, så det indgår i dokumentationen af din tildeling.

Du skal foretage en konkret vurdering af de tilbudte ”kompetencer og erfaring samt metoder og værktøjer” i forhold til den konkrete opgavebeskrivelse.

Herudover skal du foretage en konkret vurdering af den tilbudte ”sektorindsigt og -viden”. Du tager i vurderingen af ”sektorindsigt og -viden” udgangspunkt i den sektor (”Staten”, ”statsfinansieret selvejende institutioner og universiteter”, ”kommuner”, ”regioner” eller ”forsyningsvirksomheder”), hvis karakteristika du vurderer er mest dækkende for jer som kunde i forhold til den konkrete opgavebeskrivelse.

Der er tale om en helhedsvurdering, hvor der ikke gives særskilt point for henholdsvis delkriteriet ”kompetencer og erfaring samt metoder og værktøjer” og delkriteriet ”sektorindsigt og -viden”.

Det vil i den forbindelse vægte positivt, at leverandørerne:

* har tilbudt kompetencer og erfaring samt metoder og værktøjer, som er velegnede til løsning af den konkrete opgave, og
* har tilbudt relevant sektorindsigt og -viden i forhold til kundens sektor.

Leverandørens tilbudte kompetencer og erfaring og den tilbudte relevante sektorindsigt og -viden skal vægte lige højt.

Ved evalueringen anvender du en pointskala fra 1 til 10 point, hvor følgende beskrivelse ligger til grund for de enkelte point:

|  |  |
| --- | --- |
| **Point:** | **Beskrivelse:** |
| 10 | Fremragende besvarelse, der udtømmende opfylder dine konkrete behov, jf. din opgavebeskrivelse |
| 9 | Fortræffelig besvarelse, der med meget få og absolut mindre undtagelser opfylder dine konkrete behov, jf. din opgavebeskrivelse. |
| 8 | Meget tilfredsstillende besvarelse, der med få undtagelser opfylder dine konkrete behov jf. din opgavebeskrivelse. |
| 7 | Tilfredsstillende besvarelse, der opfylder betydelige dele af dine konkrete behov, jf. din opgavebeskrivelse |
| 6 | Besvarelsen vurderes nogenlunde tilfredsstillende at opfylde dine konkrete behov, jf. din opgavebeskrivelse |
| 5 | Besvarelsen vurderes jævnt tilfredsstillende at opfylde dine konkrete behov, jf. din opgavebeskrivelse |
| 4 | Besvarelsen vurderes mindre tilfredsstillende at opfylde dine konkrete behov, jf. din opgavebeskrivelse |
| 3 | Besvarelsen vurderes med en række mangler at opfylde dine konkrete behov, jf. din opgavebeskrivelse |
| 2 | Besvarelsen vurderes kun sporadisk at opfylde dine konkrete behov, jf. din opgavebeskrivelse |
| 1 | Besvarelsen vurderes utilstrækkeligt at opfylde dine konkrete behov, jf. din opgavebeskrivelse |

**Den samlede evaluering**

Du skal ikke selv foretage en evaluering af underkriteriet ”pris”, idet SKI har foretaget en pointberegning på baggrund af de tilbudte timepriser. Denne pointberegning og de hermed tildelte point er således gældende, når du foretager din evaluering og overføres dermed direkte fra SKI’s evaluering til din tildeling. I tildelingsværktøjet fremgår pointberegningen.

|  |
| --- |
| ([Point for ”pris”] \* 0,3) + ([Point for ”kvalitet”] \* 0,7) = samlede pointscore |

Du skal tildele opgaven til den leverandør, der har opnået det højeste antal point i alt.

Trin 4: Dokumentation for tildeling

Du udarbejder til egen brug dokumentation, der redegør for evalueringen og begrunder valget af leverandør. I SKI’s tildelingsværktøj er der plads til at indskrive dine egne noter vedrørende evalueringen. Gemmer du dette sammen med din opgavebeskrivelse, så har du din dokumentation på plads.

Trin 5: Kontakt til tildelt leverandør

Herefter kontakter du den tildelte leverandør, jf. punkt. 2.2.3., og der aftales som udgangspunkt et teknisk afklaringsmøde. Du orienterer om opgavebeskrivelsen, herunder konkret problemstilling, baggrund, resultatkrav til opgaven og forventet tidsplan.

På baggrund heraf meddeler den tildelte leverandør inden for 3 arbejdsdage om denne, på de af dig/jer fastsatte vilkår, ser sig i stand til at påtage sig opgaven. Hvis den tildelte leverandør ikke ser sig i stand til at påtage sig opgaven på de fastsatte vilkår, skal du kontakte den leverandør, der i forbindelse med evalueringen opnåede det næsthøjeste antal point etc.

Såfremt du vælger at ændre på de vilkår, der har ligget til grund for tildelingen, skal du gå tilbage til trin 1, Kundens opgavebeskrivelse, og gennemføre samtlige trin på ny.

Trin 6: Indgåelse af leveringsaftale

Når den tildelte leverandør har accepteret at påtage sig opgaven på de af dig/jer fastlagte vilkår, indgår parterne en leveringsaftale jf. rammeaftalens bilag C. Leverandøren angiver i bilag C.3, hvilke medarbejdere der allokeres til opgaveløsningen.

Slutteligt skal du udfylde rammeaftalens bilag B.1, som sendes til SKI.

Oftest stillede spørgsmål

I det følgende finder du svar på en række spørgsmål, du kan blive i tvivl om, når du bruger aftalen.

Hvordan afgør jeg hvilke konsulenter, jeg skal bruge?

Kunden kan – men skal ikke – i sin opgavebeskrivelse tage stilling til det forventede antal konsulenter. Hvis det står i opgavebeskrivelsen, vil det indgå som et vilkår, som leverandøren skal acceptere i en teknisk afklaring, som en forudsætning for at påtage sig opgaven.

Kunden har også mulighed for at lave en teknisk afklaring med leverandørerne forud for tildelingen, for at afklare rammerne for det ressourceforbrug, som opgaven forventeligt vil medføre.

Kan leverandøren udskifte it-konsulenten?

Leverandøren kan udskifte it-konsulenter på kundens anmodning, såfremt den er saglig og rimelig begrundet. Leverandøren kan udskifte konsulenter, såfremt det ikke strider imod en omkostningsbevidst, kvalificeret og hensigtsmæssig udførelse af opgaverne samt at den nye it-konsulent har mindst samme kvalifikationer. Se i øvrigt leveringsaftalens afsnit 4.1.

Udskiftningen forudsætter altid kundens skriftlige accept.

I enkelte tilfælde kan udskiftning ske uden kundens forudgående skriftlige accept, herunder eksempelvis ved ansættelsesophør, der ikke skyldes en opsigelse fra leverandørens side.

Udskiftning må ikke påføre kunden omkostninger eller forsinkelser. Læs mere i leveringsaftalens afsnit 4.1.

Hvornår og hvordan kan jeg håndtere problemer med leverandøren?

Hvis du bliver utilfreds med leverandørens indsats, kan det være en god idé som det første at slå op i leveringsaftalen, som du finder på aftalesiden på ski.dk.

Det er typisk leveringsaftalen, der regulerer de punkter, som der opstår tvister omkring, og leveringaftalen og dens underbilag regulerer forholdet mellem dig som kunde og leverandøren. Første skridt, hvis du er utilfreds med leverandøren, er derfor altid, at du håndhæver leveringsaftalens bestemmelser over for leverandøren.

Hvilke bodsbestemmelser er der på aftalen?

***Bod – forsinkelse med levering***

Kunden kan ved forsinkelse fastholde købet og opkræve bod. Hvis kunden ønsker at fastholde købet og opkræve bod, skal kunden skriftligt meddele leverandøren herom inden for rimelig tid.

I tilfælde af forsinkelse med leverancen eller med en bodsbelagt milepæl ifalder leverandøren en dagbod. Boden beregnes pr. arbejdsdag og udgør DKK 1.500 pr. påbegyndt arbejdsdag, jf. leveringsaftalens punkt 9.3.1.

Bod for overskridelse af flere bodsbelagte milepæle kumuleres indtil den/de pågældende milepæle er opfyldt.

Bod for forsinkelse kan tilsammen ikke overstige DKK 250.000.

*Bod – fejlbehæftede fakturaer*

Hvis der er fejl i angivelser af timeantal eller priser i tre fakturaer, ifalder leverandøren bod. Boden udgør DKK 25.000 per faktura.

Leverandøren kan ifalde bod flere gange, såfremt der fortsat er fejl i efterfølgende fakturaer.

Hvor finder jeg leverandørens timepriser?

Leverandørens timepriser fremgår af SKI’s e-handelskatalog, og du finder dem lettest ved at sortere i venstre kolonnen på ”vælg aftale” og så markere den relevante leverandør. Leverandøren er forpligtet til at lade det relevante ydelses-/varenummer gå igen på fakturaen.

Har du spørgsmål til SKI’s e-handelskatalog på aftalen, kan de stilles til SKI’s kontraktansvarlige – du kan finde kontaktinformation på [www.ski.dk](http://www.ski.dk)

Hvordan får jeg et login til www.ski.dk?

Som bruger skal du tage kontakt til den person i din organisation, der har ansvaret i forhold til SKI log-in (typisk indkøb eller økonomi).

Er du den kontraktansvarlige i din organisation, kan du rette henvendelse til:

SKI´s kundeservice på tlf.: 3342 7000 eller mail: kundeservice@ski.dk, så vil de hjælpe dig i gang.

|  |
| --- |
| Mere informationDu kan finde mere information om aftalen på ski.dk. Her finder du blandt andet flere vejledninger og øvrige dokumenter, der kan hjælpe dig med at bruge aftalen.Du er altid velkommen til at kontakte SKI’s kundeservice på telefon 33 42 70 00, hvis du har spørgsmål til aftalen. |
|  |

Kontakt

Anders Lisby Madsen

Konsulent, Kontraktansvarlig

E - alm@ski.dk

T. 22 14 36 45

Staten og Kommunernes Indkøbsservice A/S · Zeppelinerhallen, H.C. Hansens Gade 4 · 2300 København S · Telefon +45 33 42 70 00