



Reykjavík, 8. febrúar 2022

FAS21110059

ÞON21010028

Til innkaupa- og framkvæmdaráðs

Ráðhúsi Reykjavíkur

***Efni: Samkeppnisútbod nr. 15190 Starfsumsóknarkerfi fyrir Reykjavíkurborg, hugbúnaðarlausn fyrir Mannauðs- og starfsumverfissvið.***

Á fundi borgarráðs 3. júní 2021 var samþykkt að Þjónustu- og nýsköpunarsvið fyrir hönd Mannauðs- og starfsumhverfissvið að fara í útboðsferli á kaupum á starfsumsóknarkerfi fyrir Reykjavíkurborg sbr. 14. lið fundargerðar ráðsins s.d.. Markmiðið er að einn stærsti vinnustaður landsins sé með starfsumsóknarkerfi sem standist nútímakröfur sem gerðar eru til slíkra lausna hvað varðar aðgengileika og einfalt viðmót.

F.h. Þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

*Ólöf Björg Þórðardóttir*

Ólöf Björg Þórðardóttir,  
verkefnastjóri hjá Stafrænni Reykjavík

## ERINDI

**Viðtakandi:** Innkaupa- og framkvæmdaráð

**Sendandi:** Stafræn Reykjavík f.h. Mannauðs- og starfsumhverfissviðs

---

**Efni:** *Samkeppnisútbod nr. 15190 Starfsumsóknarkerfi fyrir Reykjavíkurborg, hugbúnaðarlausn fyrir Mannauðs- og starfsumhverfissvið.*

Á fundi borgarráðs 3. júní 2021 var samþykkt að Þjónustu- og nýsköpunarsvið fyrir hönd Mannauðs- og starfsumhverfissviðs færi í útbodsfæri á kaupum á starfsumsóknarkerfi fyrir Reykjavíkurborg sbr. 14. lið fundargerðar ráðsins s.d. Markmiðið er að einn stærsti vinnustaður landsins sé með starfsumsóknarkerfi sem standist nútímakröfur sem gerðar eru til slíkra lausna hvað varðar aðgengileika og einfalt viðmót. Slíkt kerfi ryður úr vegi hindrunum og eykur líkur á að hæfir umsækjendur sæki um þau fjölmörgu störf sem borgin auglýsir árlega. Þannig mun nýtt starfsumsóknarkerfi bæta ímynd Reykjavíkurborgar sem eftirsóknarverður vinnustaður í takt við mannauðsstefnu Reykjavíkurborgar. Að auki mun kerfi sem byggir á nýrri tækni spara tíma sem mæla má í tugum mínútna á hvert auglýst starf.

Endanlegt tilboð í samkeppnisútbóði nr. 15190 var opnað hjá innkaupaskrifstofu þann 3. febrúar 2022 og barst eitt tilboð, frá 50skills ehf. að fjárhæð kr. 446.863.560,- án vsk. en þar af eru valkvæð innkaup að fjárhæð kr. 153.933.000,- án vsk.

Forsendur fyrir vali tilboða voru eftirfarandi, sbr. kafli 0.8 í útbodslýsingu:

*Samið verður við þann aðila sem á hagkvæmasta gilda tilboðið samkvæmt eftirfarandi töflu sem sýnir hlutfallslegt vægi hvernar forsendu fyrir sig sem liggur til grundvallar vali kaupanda:*

Forsenda	Vægi
Verð	30,0%
Gæði (B kröfur 50% + notendaprófanir 20% )	70,0%
<b>Samtals</b>	<b>100 %</b>



Í kafla 0.8 í útboðslýsingu kemur einnig fram að:

Kaupandi áskilur sér þó rétt til að framkvæma ekki notendaprófanir, ef kaupandi metur það svo að fyrirfram sé ljóst að stigagjöf fyrir notendaprófanir (20%) muni ekki breyta röðun bjóðenda í forsendum fyrir vali tilboðs, og semja þá við þann aðila sem á hagkvæmasta tilboðið út frá hlutfalli verðs (30%) og eingöngu gæða tengt B kröfum (50%).

Þar sem eingöngu eitt tilboð barst, var ljóst að röðun bjóðenda myndi ekki breytast og því voru ekki framkvæmdar notendaprófanir. Mat á tilboði grundvallast því eingöngu á verði og stigagjöf fyrir B kröfur.

Gæðamat og samningsviðræður samkvæmt annars þreps útboðsgagna fóru fram á tímabilinu 12. nóvember 2021 til 5. janúar 2022 og er stigagjöf fyrir endanlegt tilboð 50skills ehf. eftirfarandi:

Forsenda	Vægi
Verð	30,0%
Gæði	57,8%
<b>Samtals</b>	<b>87,8%</b>

Innkaupaskrifstofa hefur yfirfarið kröfur um fjárhagslegt hæfi og staðfestir að 50skills ehf. uppfyllir kröfur um fjárhagslegt hæfi. Mannauðs- og starfsumhverfissvið og Þjónustu- og nýsköpunarsvið hefur yfirfarið kröfur um tæknilega og faglega gætu 50skills ehf. og staðfestir að kröfur um tæknilega og faglega getu eru uppfylltar.

Þjónustu- og nýsköpunarsvið í samstarfi við Mannauðs- og starfsumhverfissvið Reykjavíkurborgar leggur til að gengið verði að tilboði 50skills ehf. enda uppfylli það allar kröfur útboðsgagna og er hagkvæmasta tilboð á grundvelli verðs og gæða, sbr. kafla 0.8 í útboðslýsingu.

F.h. Þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

*Ólöf Björg Þórðardóttir*

Ólöf Björg Þórðardóttir,  
verkefnastjóri hjá Stafrænni Reykjavík



# Starfsumsóknarkerfi Reykjavíkurborgar Hugbúnaðarlausn

## Samkeppnisútbod nr. 15190

Útbodslýsing

**Kaupandi**

Upplýsingatæknipjónusta Reykjavíkurborgar

**Umsjónaraðili útbods**

Innkaupaskrifstofa Reykjavíkurborgar

**September 2021**

# Efnisyfirlit

<b>0. ÚTBOÐSSKILMÁLAR</b> .....	<b>4</b>
0.1 Almenn lýsing útboðs .....	4
0.1.1 Útboðsyfirlit og helstu dagsetningar.....	4
0.1.2 Upplýsingar um umsjónaraðila útboðs .....	4
0.1.3 Útboðsgögn.....	5
0.1.4 Áætlaður ferill útboðsins .....	5
0.2 Fyrirspurnir og viðaukar .....	7
0.3 Gerð, framsetning og afhending tilboðs .....	7
0.3.1 Tilboðsbók.....	7
0.3.2 Tilboð í hluta .....	9
0.3.3 Fyrirvarar.....	9
0.3.4 Frávikstilboð.....	9
0.4 Fylgigögn bjóðanda með tilboði .....	9
0.5 Afturköllun tilboða.....	10
0.6 Opnun tilboða.....	10
0.7 Hæfi bjóðanda .....	10
0.7.1 Kröfur um hæfi vegna starfsréttinda.....	10
0.7.2 Kröfur um hæfi vegna fjárhagsstöðu .....	11
0.7.3 Kröfur um hæfi vegna tæknilegrar og faglegrar getur .....	11
0.8 Forsendur fyrir vali tilboðs.....	12
0.8.1 Forsendur og flokkun á kröfum .....	13
0.8.1.1 Verð .....	13
0.8.1.2 Gæði.....	14
0.8.1.2.1 Notendaprófanir og matskröfur (B kröfur).....	14
0.9 Samþykki tilboðs og samningur .....	16
<b>1. SAMNINGSSKILMÁLAR</b> .....	<b>18</b>
1.1 Verðlagsgrundvöllur .....	18
1.2 Greiðslur .....	18
1.2.1 Rafrænir reikningar.....	19
1.2.2 UNSPSC vöruflokkun .....	20
1.3 Samskipti á samningstíma.....	20
1.4 Afhending og afhendingarskilmálar.....	20
1.5 Févítí .....	21
1.6 Óviðráðanleg ytri atvik .....	22
1.7 Ábyrgð og tryggingar.....	22
1.8 Misræmi í gögnum .....	22
1.9 Framsal réttinda.....	23
1.10 Undirverktaka.....	23
1.11 Laun, starfskjör og keðjuábyrgð.....	23
1.12 Ábyrg innkaup.....	24
1.13 Vanefndir og uppsögn .....	24
1.14 Lög og reglugerðir.....	25
1.15 Ágreiningsmál .....	25
1.16 Gildistími samnings.....	25
1.17 Samningslok .....	25
1.18 Rafræn skil til Borgarskjalasafns Reykjavíkur .....	25
1.19 Valkvæð viðbótarkaup .....	26
<b>2. TÆKNILÝSING</b> .....	<b>27</b>
2.1 Kröfur til Kerfisins .....	27
2.2 Persónuvernd.....	27
2.2.1 Tilgangur vinnslu:.....	28
2.2.2 Hinir skráðu og flokkar persónuupplýsinga, lýsing á vinnslunni: .....	28
2.2.3 Notkun undirvinnsluaðila .....	29
2.2.4 Öryggisráðstafanir seljanda .....	29
2.2.5 Kröfur til persónuverndar .....	30
2.3 Gangsetning og innleiðing .....	31

2.3.1	Uppsetning Kerfisins .....	32
2.3.2	Samþættingar við önnur hugbúnaðarkerfi .....	32
2.3.3	Prófanir .....	32
2.3.4	Gangsetning og eftirfylgni .....	33
2.3.5	Verklök innleiðingar (e. definition of done) – Afhending Kerfisins .....	33
2.3.6	Kennsla og þjálfun .....	33
2.3.7	Þjónusta á samningstíma .....	34
2.3.8	Notendapjónusta .....	34
2.3.9	Vinnsluhraði, svartími og uppitími .....	35
2.3.10	Vöktun Kerfisins, viðbragðstími og neyðaráætlun .....	35
2.3.10.1	Neyðaráætlun .....	35
2.3.10.2	Viðbragðstími og forgangur þjónustubeiðna .....	36
2.3.11	Öryggi og rekstur .....	36
2.3.12	Uppfærslur og útgáfustýringar .....	38
2.3.13	Áframhaldandi framþróun á Kerfinu á samningstíma eftir lok innleiðingar .....	38
2.3.14	Kennsla og leiðbeiningar á samningstíma .....	38

## 0. Útbodsskilmálar

Í útbodsskilmálum koma fram upplýsingar um innkaupaferlið og þær reglur sem fylgt verður við framkvæmd innkaupaferilsins, m.a. tilvísanir í lög um opinber innkaup nr. 120/2016 (hér eftir OIL) Einnig eru settar fram kröfur um hæfi sem bjóðanda ber að uppfylla samkvæmt nánari skilgreiningu í útbodsgögnum.

Vinsamlegast athugið að í útbodslýsingunni er töluvert af hugtökum sem útskýrð eru í fylgiskjali F3.

### 0.1 Almenn lýsing útbods

Innkaupaskrifstofa Reykjavíkurborgar (hér eftir nefnd Innkaupaskrifstofa) fyrir hönd Upplýsingatækniþjónustu Reykjavíkurborgar (hér eftir nefnd kaupandi) óskar eftir tilboðum í:

Starfsumsóknarkerfi (hér eftir kallað Kerfið) sem er hugbúnaðarlausn sem ætluð er til að ná utan um allt ráðningarferli starfsmanns frá upphafi til enda. Lausnin þarf að vera notendavæn og smíðuð á þann veg að einfalt verði að samþætta lausnina við önnur kerfi sem borgin er með í notkun. Kaupandi leitar að staðlaðri hugbúnaðarlausn (COTS), keyrð sem hugbúnaðarþjónusta (SaaS) og býður upp á farsíma og snjalltækjavæna útgáfu fyrir notendur og umsækjendur. Lausnin skal styðja við single-sign-on (SSO).

Tilboð skulu innihalda allan þann kostnað sem til getur fallið vegna Kerfisins eins og lýst er í kafla 0.3.1 og 0.8.1. Einnig skulu tilboð innihalda kostnað á þjónustu við kaupanda og áframhaldandi þróun og uppfærslur á Kerfinu ásamt kostnaðinum við að leggja Kerfið niður við samningslok og afhendingu gagna.

Um er að ræða samkeppnisútbod þar sem hvaða fyrirtæki sem er getur lagt fram tilboð. Bjóðendum er heimilt að skila inn tilboði fyrir eitt eða fleiri kerfi en hverjum bjóðanda er einungis heimilt að senda inn eitt tilboð fyrir hvert kerfi sem hann hyggst bjóða.

#### 0.1.1 Útbodsyfirlit og helstu dagsetningar

- EES útbod: Já
- Tegund útbods: Samkeppnisútbod
- Fyrirspurnarfrestur bjóðanda rennur út 4. október 2021 kl.14:00
- Svarfrestur kaupanda rennur út: 8. október 2021 kl.12:00
- Opnunartími og tilboðsfrestur rennur út: 14. október 2021 kl: 10:00
- Tilboð skulu gilda í 12 vikur frá opunardegi tilboða.

#### 0.1.2 Upplýsingar um umsýjaraðila útbods

Innkaupaskrifstofa Reykjavíkurborgar

Borgartún 12-14 , 105 Reykjavík, Ísland

Sími: +354 411-1111

Netfang Innkaupaskrifstofu: [utbod@reykjavik.is](mailto:utbod@reykjavik.is)

Útbodsvefur Reykjavíkurborgar: <http://utbod.reykjavik.is/>

Vefsíða Innkaupaskrifstofu: <http://reykjavik.is/utbod/>

### 0.1.3 Útbodsgögn

- Útbodslýsing þessi nr. 15190.
- Tilbodsboek nr. 15190. Excel skjal sem inniheldur m.a. tilbodsblað, tilbodsakrá, lágmarkskröfulista (A kröfur) og matskröfulista (B kröfur).
- Fylgiskjal 1 – Notendapröfanir og notendasögur.
- Fylgiskjal 2 – Orðskýringar og skammstafanir.
- Fylgiskjal 3 – Vinnslusamningur.
- Fylgiskjal 4 – Samningsform.
- Fylgiskjal 5 - Aðgangshlutverk-mynd
- Viðaukar sem sendir eru út áður en tilbodsfrestur rennur út af Innkaupaskrifstofu Reykjavíkurborgar, ef við, á í samræmi við kafla 0.2.

Hér eftir verður vísað til allra ofangreindra útbodsgagna sem útbodsgögn nr. 15190.

### 0.1.4 Áætlaður ferill útbodisins

#### Þrep I - mat tilboda og hæfi bjóðenda

Eftir að tilbodsfresti lýkur, sbr. kafla 0.1.1, verður lagt mat á hæfi bjóðenda út frá hæfiskröfum samkvæmt kafla 0.7 og undirköflum hans, 0.7.1 til 0.7.3.

Kaupandi mun í framhaldinu leggja mat á hvort tilbod hæfra bjóðenda uppfylli lágmarkskröfur kaupanda til Kerfisins (A kröfur, sjá síðu 3 í Tilbodsboek og kafla 0.8.1.) (hér eftir “A kröfur” eða “lágmarkskröfur”) samkvæmt gögnum þessum. Ef tilbod bjóðanda uppfyllir ekki A kröfur getur kaupandi hafnað tilbodi hans strax í upphafi ferils, sbr. hér Þrep I. Kaupandi áskilur sér þó rétt til þess að hefja samningsviðræður við bjóðanda, þrátt fyrir að tilbod hans uppfylli ekki allar A kröfur, sé það mat kaupanda að bjóðandi geti bætt úr þeim ágöllum með endurbættu tilbodi samkvæmt Þrepi II - IV. Þá getur kaupandi hafið strax samningsviðræður við allt að þrjú bjóðendur sem uppfylla flestar A kröfur þrátt fyrir að e.t.v. eingöngu einn bjóðandi uppfylli allar A kröfurnar.

Kaupandi áskilur sér rétt til að taka afstöðu til höfnunar tilbods eða frekari viðræðna hvenær sem er á áætluðum ferli útbodisins, sbr. þrep I – IV, að því gefnu að bjóðandi tilbods uppfylli kröfur um hæfi.

Í framhaldi af mati á A kröfum mun kaupandi leggja mat á hvort tilbod uppfylli matskröfur kaupanda (B kröfur, sjá síðu 4 í Tilbodsboek) (hér eftir “B kröfur” eða “matskröfur”) og einkunnagjöf verður framkvæmd á þeim í samræmi við kafla 0.8. Einkunnagjöf fyrir B kröfur hefur áhrif á mat kaupanda á því hvort farið verði í notendapröfanir samkvæmt sama kafla eða ekki og/eða hvaða tilbod verða valin til að gera notendapröfanir á. Ef fyrirfram er ljóst að stigagjöf fyrir notendapröfanir muni ekki breyta röðun bjóðenda í forsendum fyrir vali tilbods áskilur kaupandi sér rétt til að framkvæma ekki notendapröfanir og semja við þann aðila sem fær flest stig fyrir verð og B kröfur, sbr. kafla 0.8.

Ákveði kaupandi að hefja notendapröfanir getur kaupandi valið að hefja þær á einungis þeim þremur tilbodum sem fá flest samanlögð stig fyrir verð og B kröfur. Í kjölfar notendapröfana á þessum þremur tilbodum áskilur kaupandi sér rétt til að takmarka áframhaldandi þátttöku í mögulegum samningsviðræðum, sbr. Þrep II, við eingöngu þessi þrjú tilbod.



Fari fleiri en þrjú tilboð frá bjóðendum í notendaprófanir, áskilur kaupandi sér einnig rétt til að eiga viðræður, sbr. þrep II-IV, við þá þrjú bjóðendur sem fá flest samanlögð stig fyrir verð og gæði (B kröfur og notendaprófanir), sbr. kafla 0.8.

Þá áskilur kaupandi sér rétt til að semja við þann aðila sem á hagkvæmasta gilda tilboð, sbr. kafla 0.8., án frekari samningsviðræðna og mun þá ekki framkvæma þrep II-IV.

### **Þrep II - samningsviðræður**

Verði þrep II framkvæmt mun kaupandi hefja samningsviðræður við þá bjóðendur sem eiga tilboð sem hefur ekki þegar verið hafnað af kaupanda samkvæmt þrepi I. Markmið þessara viðræðna er að gefa þeim bjóðendum tækifæri til að laga upphafleg tilboð sín betur að þörfum kaupanda.

Í samningsviðræðum í þrepi II er bjóðendum heimilt að leggja fram nýtt eða endurbætt tilboð („síðari tilboð“). Í viðræðunum mun kaupandi ræða öll tilboð bjóðenda sem komast áfram í þrep II, bæði upphaflegt tilboð og síðari tilboð. Bjóðendum er ekki skylt að gera ný tilboð í viðræðunum.

Ef tilboð uppfyllir ekki allar A kröfur kaupanda til Kerfisins en kaupandi hefur engu að síður boðið bjóðanda tækifæri til að endurbæta tilboð sitt þannig að það uppfylli allar A kröfur skal bjóðandi sýna fram á það með endurbættu tilboði en að öðru kosti verður því hafnað.

Kaupandi mun upplýsa alla bjóðendur í þrepi II skriflega verði breytingar á matskröfum kaupanda til Kerfisins samkvæmt útboðsgögnum á þessu stigi ferilsins. Eftir slíkar breytingar mun kaupandi veita bjóðendum nægilega langan frest til að breyta tilboðum sínum og leggja fram aftur, eins og við á.

Meðan á viðræðum stendur mun kaupandi tryggja að jafnræðis sé gætt á milli þátttakenda og að ekki séu veittar upplýsingar sem gera stöðu ákveðinna þátttakenda betri en annarra.

Á meðan á viðræðum stendur verða fundargerðir ekki gerðar opinberar. Ekki verður tekið við fyrirspurnum er varðar efni samningsins á meðan á samningsviðræðum stendur nema með skriflegum hætti í gegnum útboðsvef Reykjavíkurborgar en meðferð fyrirspurna fer samkvæmt kafla 0.2.

Kaupanda er óheimilt að upplýsa þátttakanda um lausnir eða aðrar trúnaðarupplýsingar sem annar þátttakandi hefur sett fram, án samþykkis viðkomandi þátttakanda.

### **Þrep III – skil á endurbættu tilboði**

Bjóðendur leggja fram ný eða síðari tilboð á grundvelli samningsviðræðna í þrepi II.

Kaupandi áskilur sér rétt til að framkvæma aftur þrep II telji kaupandi mögulegt að aðlaga ný eða síðari tilboð bjóðenda enn betur að þörfum kaupanda.

Þegar kaupandi hefur metið það svo að samningsviðræðum sé lokið er þrep IV framkvæmt.

### **Þrep IV – mat á endanlegum tilboðum**

Þegar kaupandi hefur metið svo að samningsviðræðum sé lokið og endanlegt tilboð borist frá bjóðendum mun kaupandi framkvæma endanlegt mat á þeim tilboðum sem komust í þrep II - III og velja samningsaðila í samræmi við forsendur fyrir vali tilboðs eins og því er lýst í kafla 0.8., enda uppfylli tilboðið kröfur, skilyrði og viðmiðanir sem fram koma í útboðsgögnum og telst ekki ógilt eða óaðgengilegt, sbr. 66. gr. OIL., þ.m.t. kröfur um hæfi bjóðanda samkvæmt kafla 0.7.1. - 0.7.3.

## 0.2 Fyrirspurnir og viðaukar

Óski bjóðandi eftir nánari upplýsingum eða frekari skýringum á útbodsgögnum eða verði hann var við ósamræmi í þeim sem getur haft áhrif á tilboðsfjárhæðina, skal hann þá senda Innkaupaskrifstofu skriflega fyrirspurn með hæfilegum fyrirvara miðað við eðli fyrirspurnar eða í síðasta lagi fyrir tilgreindan fyrirspurnarfrest. Fyrirspurnir sem berast síðar verða ekki teknar til greina. Fyrirspurnir skulu merktar númeri útbods og sendar í gegnum útbodsvef Reykjavíkurborgar.

Bjóðandi er hvattur til þess að kynna sér útbodsgögnin vel og nýta sér fyrirspurnir til þess að koma á framfæri athugasemdum sem hann hefur við gögnin.

Viðaukar við útbodsgögn sem geta innihaldið svör við fyrirspurnum, breytingar á útbodsgögnum eða aðrar viðbótarupplýsingar verða sendir og birtir handhöfum útbodsgagna á útbodsvef Reykjavíkurborgar. Handhafar útbodsgagna bera ábyrgð á því að fylgjast með framkvæmd útbodsins á útbodsvefnum.

## 0.3 Gerð, framsetning og afhending tilboðs

Tilboð skal sett fram í tilboðsbók og skilað ásamt umbeðnum gögnum með rafrænum hætti á útbodsvef Reykjavíkurborgar.

Bjóðandi skal í tilboði sínu gera ráð fyrir öllum kostnaði sem hann skal bera samkvæmt þessum útbodsgögnum. Tilboð skulu innihalda allan kostnað og gjöld, hvaða nafni sem þau nefnast, sem hljóttast af vegna verkefnisins eins og því er lýst í þessum útbodsgögnum. Tilboðsfjárhæðir skulu tilgreindar án virðisaukaskatts.

Kaupandi áskilur sér rétt til að hafna þeim tilboðum sem ekki eru sett fram samkvæmt útbodsgögnum þessum eða eftir atvikum kalla eftir frekari skýringum, upplýsingum eða gögnum frá bjóðanda til þess að tilboðið uppfylli skilyrði útbodsgagna, sbr. kafli 0.8.

Kaupandi mun ekki greiða fyrir kostnað bjóðanda sem hlýst vegna þátttöku og tilboðsgerðar í þessu útbóði.

Ekki er hægt að skila inn tilboðum eftir að tilboðsfrestur er útrunninn.

Tilboðum og umbeðnum fylgigögnum skal skilað á íslensku og/eða ensku.

Innkaupaskrifstofa mælir með því að bjóðandi kynni sér útbodsvef Reykjavíkurborgar. Innkaupaskrifstofa getur ekki tryggt að bjóðandi fái aðstoð við notkun á útbodsvef. Innkaupaskrifstofa mun leitast við að aðstoða bjóðanda við notkun á útbodsvef enda berist ósk þar um með hæfilegum fyrirvara eða eigi síðar en tveimur virkum dögum fyrir viðkomandi tímafrest.

Sé ósamræmi á milli tilboðsskrár og tilboðsblaðs verða tilboð leiðrétt m.t.t. tilboðsskrár.

### 0.3.1 Tilboðsbók

Tilboðsbókin er í Excel skjali. Bjóðandi skal skrá inn á síður (flipana) í Tilboðsbókinni hvernig lágmarkskröfur (A kröfur) (síða 3) og matskröfur (B kröfur) (síða 4) eru uppfyllt og nánari lýsingu þar sem beðið er um það. Bjóðandi skal einnig skrá inn á aðrar síður í Tilboðsbókinni viðeigandi upplýsingar. Síðurnar eru númeraðar frá 1-14 og eru eftirfarandi:

1. Tilboðsblað.

2. Tilboðsskrá.
3. Lágmarkskröfur (A kröfur)
4. Matskröfur (B kröfur)
5. Aðferðarfræði við stigagjöf.
6. Upplýsingar um starfsréttindi.
7. Upplýsingar um fjárhagsstöðu.
8. Upplýsingar um tæknilega- og faglega getu.
9. Upplýsingar um laun, starfskjör og keðjuábyrgð.
10. Upplýsingar er varða verkefnið.
11. Upplýsingaform um undirvinnsluáðila.
12. Innleiðingarátætlun.
13. Þjálfunaráætlun.
14. Rafræn skil.

Bjóðandi skal í tilboði sínu gera ráð fyrir öllum kostnaði sem hann skal bera samkvæmt þessum útbodsgögnum. Tilboð skulu innihalda allan kostnað og gjöld, hvaða nafni sem þau nefnast, sem hljóttast af vegna verkefnisins eins og því er lýst í þessum útbodsgögnum. Tilboðsfjárhæðir skulu tilgreindar án virðisaukaskatts.

Þegar bjóðandi skilar inn tilboði sínu skal hann fylla út síðu 2 „tilboðsskrá“ í Tilboðsbók með því að skrá inn einingaverð. Tilboðsskrá er sundurliðuð í kostnaðarliði. Magn á síðunni tilboðsskrá er byggt á áætlun sem getur breyst á samningstímanum. Ef magnið breytist skal miða greiðslur við einingaverð.

Sé ósamræmi á milli tilboðsskrár (síða 2) og tilboðsblaðs (síða 1) verða tilboð leiðrétt m.t.t. tilboðsskrár.

Tilboðsskrá skal fylla út með þann skilning í huga að einingaverð og heildarverð í henni sé ætlað að taka til alls þess verks sem framkvæma skal, þar með talin öll vinna, aðstaða, leyfi, búnaður, hýsing, rekstur, kennsla og allt annað, þó þess sé ekki sérstaklega getið, en sem telja má að sé nauðsynlegt til að unnt sé að ljúka við og þjónusta verkið á tilhlýðilegan, traustan og vel unninn hátt. Skal slíkt teljast hluti af samningi og allur kostnaður sem af því leiðir skal felast í greiðsluþingum í tilboðsskrá. Samanlagður heildarkostnaður færast sjálfkrafa á tilboðsblað (síða 1) í Tilboðsbók.

Kostnaði er skipt í þrjá meginhluta þ.e. þjónustugjöld og notendaleyfi á samningstíma, stofnkostnað í upphafi og valkvæð viðbótarkaup á samningstíma, sjá síðu 2 í Tilboðsbók. Þjónustugjöld eru reglulegar greiðslur á samningstímanum en þau geta tekið breytingum á þjónustutímanum t.d. ef notendaleyfum er fjölgað eða fækkað. Stofnkostnaður er kostnaður í upphafi samnings og vegna innleiðingar Kerfisins. Allur annar kostnaður undir stofnkostnaði og öll önnur þjónustugjöld undir þjónustugjöldum er hvað annað sem kaupanda ber að greiða seljanda samkvæmt tilboði hans og hefur ekki verið talið áður, sbr. síðu 2 í Tilboðsbók.

Bjóðandi skal auk þess bjóða í valkvæð viðbótarkaup í tilboðsskrá. Gert er ráð fyrir að kaupa allt að því magni sem tilgreint er á síðu 2 í Tilboðsbók af seljanda á samningstíma en valkvætt er fyrir kaupanda hversu mikið hann mun kaupa og hvenær.

### 0.3.2 Tilboð í hluta

Útboddi er ekki skipt upp í hluta.

### 0.3.3 Fyrirvarar

Bjóðanda er óheimilt að gera hvers kyns fyrirvara við tilboð sitt. Innihaldi tilboð fyrirvara án þess að slíkt sé heimilað verður viðkomandi tilboði vísað frá.

### 0.3.4 Frávikstilboð

Frávikstilboð eru óheimil.

## 0.4 Fylgigögn bjóðanda með tilboði

Eftirfarandi gögn skulu fylgja með tilboði bjóðanda:

- A. Útfyllt og undirritað tilboðsblað (síða 1 í Tilboðsbók)
- B. Útfyllt tilboðsskrá í excel skjali ásamt undirrituðu eintaki á pdf formi (síða 2 í Tilboðsbók)
- C. Útfylltur og undirritaður kröfalisti (lágmarkskröfur) (síða 3 í Tilboðsbók)
- D. Útfylltur og undirritaður kröfalisti (matskröfur) (síða 4 í Tilboðsbók)
- E. Upplýsingar um hæfi vegna starfsréttinda (síða 6 í Tilboðsbók)
  - ✓ Gögn samanber kafla 0.7.1.
- F. Upplýsingar um hæfi vegna fjárhagsstöðu (síða 7 í Tilboðsbók)
  - ✓ Gögn samanber kafla 0.7.2.
- G. Upplýsingar um hæfi vegna tæknilegrar og faglegrar getu (síða 8 í Tilboðsbók)
  - ✓ Gögn samanber kafla 0.7.3.
- H. Upplýsingar um laun, starfskjör og keðjuábyrgð (síða 9 í Tilboðsbók)
  - ✓ Gögn samanber kafla 1.11.
- I. Greinargóðar upplýsingar um Kerfið sem er boðið, a.m.k. eftirfarandi (síða 10 í Tilboðsbók)
  - ✓ Heiti kerfis.
  - ✓ Heiti helstu hugbúnaðareininga innan Kerfisins.
  - ✓ Framleiðandi hugbúnaðar.
  - ✓ Útgáfunúmer og dagsetning útgáfu sem er boðin.
  - ✓ Lýsing á virkni hugbúnaðar sem samræmist kröfum kaupanda sem settar eru fram í þessum gögnum.
  - ✓ Upplýsingar um hýsingu og rekstur Kerfisins:
    - hýsingarstaðsetning frumgagna (fyrirtæki, heimilisfang, land) og
    - hýsingarstaðsetning afritunargagna (fyrirtæki, heimilisfang, land).
  - ✓ Aðrar upplýsingar er bjóðandi telur að verði kaupanda til gagns.

- ✓ Ef tilboð innifelur fleiri en eina hugbúnaðarlausn, t.d. lausn frá þriðja aðila (e. 3rd party) til að leysa ákveðnar kröfur þá ber bjóðanda að gefa upp sömu upplýsingar og eru hér fyrir ofan.
- ✓ **Upplýsingaform um undirvinnsluaðila (síða 11 í Tilboðsbók).**
- ✓ Gögn í tengslum við kröfur til persónuverndar, sbr. kafli 2.2.4.

#### **I. Innleiðingarætlun (síða 12 í Tilboðsbók)**

- ✓ Gögn samanber kafla 2.3.

#### **J. Þjálfunarætlun (síða 13 í Tilboðsbók)**

- ✓ Gögn samanber kafla 2.3.6.

#### **K. Rafræn skil (síða 14 í tilboðsbók)**

- ✓ Gögn samanber kafla 1.18.

Til hægðarauka fyrir bjóðendur eru ákveðnar málsgreinar í köflum vegna ofangreindra liða merktar með eftirfarandi hætti: ✓ sé bjóðendum skylt að skila gögnum til staðfestingar á að kröfum um hæfi sé uppfyllt. Ekki er tryggt að allir liðir séu tæmandi listi yfir gögn sem bjóðendum beri að skila og er rík skylda lögð á bjóðendur að kynna sér gögnin rækilega.

Kaupandi áskilur sér rétt til að kalla eftir upplýsingum sem varða verkefnið.

Lögð er rík áhersla á að bjóðendur skili inn umbeðnum gögnum með tilboðum sínum. Geri þeir það ekki kann það að valda ógildingu tilboðs.

## **0.5 Afturköllun tilboða**

Bjóðandi getur afturkallað tilboð sitt á útboðsvef Reykjavíkurborgar áður en tilboðsfrestur rennur út.

## **0.6 Opnun tilboða**

Opnun tilboða fram með rafrænum hætti á útboðsvef Reykjavíkurborgar. Tilboð verða opnuð eftir að tilgreindur skilafrestur tilboða rennur út. Þar sem um er að ræða samkeppnisútbod, munu upplýsingar um tilboð bjóðenda verða birt þegar ljóst er að frestur til að skila inn endanlegu tilboði er útrunninn. Fundargerð opnunarfundar verður birt á vef Innkaupaskrifstofu eftir opnun endanlegra tilboða. Fundargerðin mun innihalda upplýsingar um nöfn bjóðenda, „Tilboðsverð í þjónustugjöld og stofnkostnað“, „Tilboðsverð í valkæð viðbótarkaup á samningstíma“ af tilboðsblaði ásamt kostnaðaráætlun kaupanda.

## **0.7 Hæfi bjóðanda**

Tæknileg og fagleg geta bjóðenda skal vera nægilega örugg svo að skuldbindingar gagnvart kaupanda geti staðist. Uppfylli bjóðendur ekki kröfur útboðsgagna um hæfi verður tilboðum þeirra hafnað í upphafi þreps I, sbr.kafla 0.1.4., og þeim bjóðendum vísað frá frekari þátttöku í ferlinu.

### **0.7.1 Kröfur um hæfi vegna starfsréttinda**

Gerðar eru eftirtaldar kröfur um hæfi vegna starfsréttinda til bjóðenda og gilda þær fyrir alla hluta útbodsins nema annað sé tekið fram. Bjóðendur skulu vera skráðir í fyrirtækjaskrá á Íslandi eða sambærilega skrá í sínu heimalandi, sjá síðu 6 í Tilboðsbók.

### 0.7.2 Kröfur um hæfi vegna fjárhagsstöðu

Bjóðandi þarf að uppfylla lögbundnar skyldur sínar í heimalandi sínu varðandi kröfur um skráningu, greiðslu skatta og lögboðin félagsleg tryggingagjöld vegna skatta- og gjaldskyldu. Bjóðandi skal ekki hafa neinar skuldir vegna lögboðinna tryggingagjalds eða skatta í heimalandi sínu sem fela í sér að skuldin er skráð hjá viðkomandi stofnun í heimalandi hans. Þessi krafa gildir ekki um neinar skuldir sem tengjast hverfandi fjárhæðum eða svipuðum aðstæðum.

Bjóðandi skal leggja fram með tilboði sínu staðfestingu frá viðkomandi yfirvöldum í skráðu landi bjóðanda um að ofangreindar kröfur séu uppfylltar.

- ✓ Bjóðandi skal vera með jákvætt eigið fé, sjá síðu 7 í Tilboðsbók.
- ✓ Ársvelta bjóðanda skal að lágmarki vera 20 milljónir króna, sjá síðu 7 í Tilboðsbók.

Bjóðanda er **ekki** heimilt að byggja fjárhagslegt hæfi sitt á hæfi undirverktaka.

Mat á fjárhagslegu hæfi bjóðenda miðast við opnunardag tilboða í kafla 0.1.1.

### 0.7.3 Kröfur um hæfi vegna tæknilegrar og faglegrar getur

Gerðar eru eftirtaldar kröfur um hæfi vegna tæknilegrar og faglegrar getu til bjóðenda.

- ✓ Bjóðandi skal hafa reynslu af innleiðingu á samskonar hugbúnaðarkerfi og boðið er (þ.e. kerfi sem hefur sama nafn og framleiðanda og því sem boðið er samkvæmt þessum útbodsgögnum) og lokið innleiðingu á því að minnsta kosti **tvisvar sinnum** á sl. **sjö árum** hjá viðskiptavinum (ekki sama viðskiptavininum).
- ✓ Bjóðandi skal skila inn skriflegri umsögn þessara viðskiptavina með framlögðu tilboði sínu sem og tengiliðaupplýsingum þessara viðskiptavina, sjá síðu 8 í Tilboðsbók.
  - Í umsögn skal koma fram nafn kerfis sem var innleitt, hvenær verkefni hófst, hvenær því lauk (eða fyrirhuguð lok) og hvort samningar um innleiðingu hafi verið efndir hingað til.

Bjóðandi skal hafa reynslu af því að þjónusta og reka samskonar hugbúnaðarkerfi og boðið er, að minnsta kosti í **1 ár á sl. 7 árum**.

- ✓ Bjóðandi skal tilgreina því til staðfestingar nöfn a.m.k. **tveggja viðskiptavina**, sem þjónustaðir eru skv. þjónustusamningi, sjá síðu 8 í Tilboðsbók.
  - Tilgreina skal m.a. að hvaða leyti þjónustan sem var veitt til ofangreindra viðskiptavina telst sambærileg því þjónustustigi sem hér um ræðir.
  - Leggja skal fram yfirlýsingu frá ofangreindum viðskiptavinum þar sem staðfest er að bjóðandi hafi uppfyllt samning að fullu og þjónustulund hafi verið fullnægjandi.

Bjóðandi skal hafa hýst og rekið hugbúnaðarkerfi í **3 ár á sl. 7 árum**, sbr. kafla 0.7.4.

- ✓ Bjóðandi skal tilgreina því til staðfestingar nöfn a.m.k. **tveggja viðskiptavina**, sem hafa keypt hýsingu og aðgang að hugbúnaðarkerfi á 3 ára tímabili á sl. 7 árum, sjá síðu 8 í Tilboðsbók.
  - Bjóðandi skal leggja fram yfirlýsingu frá ofangreindum viðskiptavinum þar sem staðfest er að þjónustulund og hæfi þjónustuaðila til að leysa þau mál sem upp hafa komið hafi verið fullnægjandi.
- ✓ Bjóðandi skal hafa vottun, frá óháðum ytri aðila, á hýsingarsal Kerfisins. Fullnægjandi vottun er ISO27001 eða sambærilegt að mati kaupanda.
- ✓ Bjóðandi skal afhenda vottorð þess efnis með tilboði sínum, sjá síðu 8 í Tilboðsbók.

Bjóðandi skal hafa virka gæðastjórnun í starfsemi sinni sem felur meðal annars í sér notkun aðferðafræði við hugbúnaðargerð, skjölun kerfisþróunar og gæðastjórnun í rekstri og þjónustu kerfa.

- ✓ Bjóðandi skal leggja fram eftirfarandi upplýsingar um gæðastjórnun og/eða staðfestingu um vottanir ef þær eru fyrir hendi, sjá síðu 8 í Tilboðsbók:
  - Upplýsingar um aðferðafræði við hugbúnaðargerð.
  - Upplýsingar um skjölun kerfisþróunar.
  - Upplýsingar um gæðastjórnun í rekstri og þjónustu kerfa.

## 0.8 Forsendur fyrir vali tilboðs

Samið verður við þann aðila sem á hagkvæmasta gilda tilboðið samkvæmt eftirfarandi töflu sem sýnir hlutfallslegt vægi hverrar forsendu fyrir sig sem liggur til grundvallar vali kaupanda:

Forsenda	Vægi
Verð	<b>30,0%</b>
Gæði (B kröfur 50% + notendaprófanir 20% )	<b>70,0%</b>
<b>Samtals</b>	<b>100 %</b>

Forsendur fyrir vali kaupanda eru besta hlutfall milli verðs (30%) og gæða (70%) en gæðin fara almennt eftir stigum fyrir B kröfur annars vegar (50%) og stigum úr notendaprófunum hins vegar (20%). Einkunnir eru gefnar fyrir verð og gæði eftir ákveðnum hætti, sbr. kafli 0.8.1.1. og 0.8.1.2., sem eru umreiknaðar þannig að hvert tilboð geti mest fengið 100% vægi í heildina.

Kaupandi áskilur sér þó rétt til að framkvæma ekki notendaprófanir, ef kaupandi metur það svo að fyrirfram sé ljóst að stigagjöf fyrir notendaprófanir (20%) muni ekki breyta röðun bjóðenda í forsendum fyrir vali tilboðs, og semja þá við þann aðila sem á hagkvæmasta tilboðið út frá hlutfalli verðs (30%) og eingöngu gæða tengt B kröfum (50%).

Val kaupanda á tilboði er tekin á grundvelli framangreindar forsendna, enda uppfylli tilboðið kröfur, skilyrði og viðmiðanir sem fram koma í útboðsgögnum og telst ekki ógilt eða óaðgengilegt, sbr. 66. gr. OIL.

Tilboð bjóðanda telst ógilt ef það er ekki í samræmi við útboðsgögn, berst of seint eða önnur þau atvik eigi við sem fram koma í 1. mgr. 83. gr. OIL.



Tilboð bjóðanda telst óaðgengilegt ef bjóðanda skortir nauðsynlegt hæfi eða dugir bersýnilega ekki, án verulegra breytinga, til að mæta þörfum kaupanda eins og tilgreint er í útbodsgögnum. Tilboð bjóðanda telst einnig almennt óaðgengilegt ef bjóðandi býður hærra verð en kostnaðaráætlun kaupanda gerir ráð fyrir en kaupandi áskilur sér þó rétt í útbodinu þessu til að taka tilboðinu sem er hærra en kostnaðaráætlun eftir því sem við á, sbr. 2. mgr. 82. gr. OIL.

Þá áskilur kaupandi sér rétt til að kalla eftir skýringum, kynningum, upplýsingum eða boða til skýringarfundar með bjóðanda ef gögn sem bjóðandi leggur fram virðast ófullkomin eða ef tiltekin skjöl vantar, þannig að kaupandi geti betur lagt mat á tilboð bjóðanda með tilliti til framangreindra forsendna, hæfi og lágmarkskrafna án þess að hefja samningsviðræður skv. þrepi II, sbr. kafli 0.1.4.

### 0.8.1 Forsendur og flokkun á kröfum

Forsendur fyrir vali kaupanda á tilboðinu eru flokkaðar í verð og gæði. Kröfur og þarfir sem kaupandi gerir til Kerfisins eru einnig flokkaðar með tvennum hætti, í lágmarkskröfur annars vegar og matskröfur hins vegar

- **Lágmarkskröfur (A kröfur)** eru ófrávíkjanlegar kröfur sem gerðar eru til Kerfisins. Kerfið skal uppfylla allar A kröfur. Við mat á því hvort A kröfur eru uppfylltar verður miðað við opnunardag tilboða, eða eftir atvikum opnunardag endurbættra tilboða ef kaupandi beitir samningsviðræðum, eða tilgreindan tímafrest í tilboðsbók fyrir viðkomandi kröfur (merktar “samningskrafa”). Bjóðandi skal geta sýnt, að ósk kaupanda, fram á að Kerfið uppfylli allar A kröfur á fullnægjandi hátt að mati kaupanda. Ef kaupandi metur A kröfu ekki uppfyllta á fullnægjandi hátt skal viðkomandi tilboðinu vísað frá eða eftir atvikum í samræmi við kafla 0.1.4. Kaupandi áskilur sér rétt til að staðfesta virkni/uppfyllingu krafna með prófunum á virkni í boðnu Kerfi.
- **Matskröfur (B kröfur)** eru matskenndar kröfur sem gerðar eru til Kerfisins. Kerfið þarf ekki að uppfylla allar B kröfur en gefin verða stig fyrir B kröfur í samræmi við aðferðarfræði á síðu 5 í Tilboðsbók. Þó er gerð krafa um að tilboð fái að lágmarki 20% af 50% vægi fyrir B kröfur, þ.e. 40 stig af 100 stigum, og uppfylli skilyrði um að lágmarki 1-5 stig fyrir einstaka kröfur þar sem það er tilgreint í tilboðsbók. Tilboð sem ekki fær 40 stig af 100 í mati á B kröfum telst ófullnægjandi að mati kaupanda. Bjóðandi skal geta sýnt fram á með hvaða hætti tilboð hans uppfyllir B kröfur á opunardegi tilboða, eða eftir atvikum á opunardegi endurbættra tilboða ef kaupandi beitir samningsviðræðum, eða tilgreindan tímafrest í tilboðsbók fyrir viðkomandi kröfur. Kaupandi metur matskröfu til stiga út frá innsendum gögnum bjóðanda. Kaupandi áskilur sér rétt til að fá nánari staðfestingu frá bjóðanda um að boðin B krafa sé uppfyllt við mat á tilboðum. Einungis fást stig fyrir B kröfu ef hún er hluti af tilboðinu bjóðanda þ.e. inni í boðnu verði, annars eru gefin núll stig ef bjóðandi gerir ekki ráð fyrir kostnaði í tilboðinu sínu til að uppfylla viðkomandi matskröfu.

#### 0.8.1.1 Verð

Einkunn fyrir verð reiknast með eftirfarandi hætti:

$$\text{Verð} = \frac{\text{Lægsta verð}}{\text{Boðið verð}} \times 30 \%$$



Þar sem:

- „Boðið verð“ er „Heildartilboðsverð“ hvers bjóðanda skv. tilboðsskrá í Tilboðsbók. Heildartilboðsverð samanstendur af tilboðsverði í þjónustugjöld og stofnkostnað og tilboðsverði í valkvæð viðbótarkaup á samningstíma.
- „Lægsta verð“ er lægsta „Heildartilboðsverð“ af öllum tilboðum sem hafa borist og ekki verið hafnað eða útilokað í þrepi I, sbr. Kafli 0.1.4., sbr. þó ef kaupandi nýtir sér rétt sinn til samningsviðræðna samkvæmt þrepi II þá miðast “lægsta verð” við þau tilboð sem metin verða í þrepi IV.

Bjóðandi getur þar af leiðandi mest fengið 30,0% fyrir verð sé tilboð hans það lægsta sem berst í útbóði þessu en annars í hlutfalli við lægsta boðið verð.

#### 0.8.1.2 Gæði

Einkunn fyrir gæði byggist annars vegar á stigum úr notendaprófunum (notendavænleika) og hins vegar á stigum fyrir B kröfur. Bjóðendur geta mest fengið 20% fyrir mat á notendavænleika og mest 50% fyrir að uppfylla B kröfur.

Bjóðandi getur þar af leiðandi mest fengið 70% fyrir gæði.

##### 0.8.1.2.1 Notendaprófanir og matskröfur (B kröfur)

Notendavænleiki boðins Kerfis verður metinn með notendaprófunum, þar sem einstaklingar í matshóp prófa boðið Kerfi með notendasögum. Prófanir skulu fara fram í aðstöðu sem bjóðandi útvegar og þarf staðsetning að vera á höfuðborgarsvæðinu. Gert er ráð fyrir að prófanir fari fram tveimur til fjórum vikum eftir opnun tilboða. Bjóðandi skal vera búinn að setja upp Kerfið í samræmi við notendasögur og þannig að einstaklingar í matshóp geti farið beint í prófanir án tafa.

Matshópur samanstendur af fulltrúum kaupanda sem prófa hverja notendasögu. Notendasögurnar eru 3 talsins og hver og ein inniheldur nokkra liði. Nánari lýsing á fyrirkomulagi notendaprófana og notendasögum eru settar fram í fylgiskjali F2 „Notendaprófanir“.

Einstaklingur í matshóp leggur mat á upplifun sína af Kerfinu eftir að hafa framkvæmt alla liði í notendasögu. Einstaklingar í matshóp verða í þessum kafla kallaðir notendur.

**Ánægja (e. satisfaction)** – Fullyrðingar eru lagðar fram fyrir notendur þegar þeir framkvæma notendaprófanir. Hver og einn notandi skal svara fullyrðingum út frá sinni eigin upplifun af Kerfinu skv. neðangreindum skala (Likert skali) og eru svörin metin til stiga með eftirfarandi hætti:

- mjög ósammála = 0 sögustig
- ósammála = 1 sögustig
- hvorki né = 2 sögustig
- sammála = 3 sögustig
- mjög sammála = 4 sögustig

Fullyrðingar sem lagðar verða fyrir notendur má sjá í töflu hér fyrir neðan.

	Fullyrðing - Ánægja -	Mjög ósammála	Ósammála	Hvorki né	Sammála	Mjög sammála
		0	1	2	3	4
A	Kerfið mun nýtast vel við mín störf eða mínar aðgerðir.					
B	Mér fannst auðvelt að læra á Kerfið.					
C	Ég gat notað Kerfið án aðstoðar starfsmanns bjóðanda.					
D	Mér fannst aðgerðir/virkni í Kerfinu vel samhæfðar og samræmi milli kerfishluta.					
E	Mér fannst Kerfið leiða mig vel áfram.					
F	Mér fannst ég nota Kerfið af öryggi.					
G	Mér fannst Kerfið starfa hnökralaust og ég upplifði ekki hæggang í Kerfinu.					
H	Ég gat auðveldlega og fljótt fundið upplýsingar og aðgerðir sem ég var að leita að.					
I	Mér fannst Kerfið hafa nútímalegt útlit.					
J	Mér fannst leturgerð, leturstærð og litur á letri samanborið við bakgrunnslit gera textann skýran og auðlesanlegan.					
K	Mér fannst ég geta klárað hverja aðgerð með lágmarks fyrirhöfn, þ.e. mér fannst ég ekki þurfa að nota fleiri músarsmelli en búast mátti við.					
L	Mér fannst valmyndir og aðgerðarhnappar staðsettir þar sem ég bjóst við að þeir yrðu staðsettir, ég þurfti ekki að leita að þeim.					
M	Mér fannst ég geta auðveldlega farið um og fundið mína leið í gegnum Kerfið.					
N	Mér fannst ég geta auðveldlega fundið og notað leiðbeiningar um Kerfið.					

Hver notendasaga getur því samanlagt fengið 0 til 56 sögustig frá hverjum notanda sem prófar notendasöguna.

Allar 3 notendasögurnar veða jafnt við útreikninga á stigum óháð fjölda notenda sem prófa hverja sögu.

1. Fjöldi B krafna í útbodinu eru 36 talsins. Aðferðarfræði við stigagjöf vegna B krafna er mismunandi eftir hverri kröfu (sjá nánar á síðu 5 í Tilboðsbók):
  - AF1: Ritgerðarspurning (tímarammi eða ekki).
  - AF2: Uppfyllt eða ekki.
  - AF3: Kvarði.

Merkt er við hverja kröfu hvaða aðferðarfræði er notuð til stigagjafar. Kaupandi byggir á innsendum gögnum bjóðenda við mat á því hvort B krafa sé uppfyllt eða ekki. Kaupandi áskilur sér rétt til að óska eftir frekari upplýsingum (fá aðgang að Kerfinu/sjá virkni í Kerfinu) frá bjóðanda varðandi það hvort B krafa teljist uppfyllt ef kaupandi telur þörf á því.

Stigin (einkunnir) fyrir B kröfur eru síðan umreiknuð yfir í prósentur sem eru notuð til að meta tilboð bjóðenda. Fundin eru samanlögð stig fyrir B kröfur sem tilboð bjóðanda uppfyllir að mati kaupanda og hlutfallslegur stigafjöldi reiknaður út frá mögulegum hámarks stigum fyrir B kröfur.

#### Ástæður til útilokunar vegna persónulegra ástæðna

Sé kaupanda kunnugt um að bjóðandi hafi verið sakfelldur með endanlegum dómi fyrir spillingu, sviksemi, peningþvætti, hryðjuverk, brot sem tengjast hryðjuverkastarfsemi, mansali eða þátttöku í skipulögðum glæpasamtökum skal bjóðandi útilokaður frá gerð opinbers samnings. Skylda til að útiloka bjóðanda gildir einnig þegar einstaklingur sem hefur verið sakfelldur með endanlegum dómi fyrir framangreind brot, er í stjórn, framkvæmdastjórn eða eftirlitsstjórn viðkomandi fyrirtækis eða hefur heimild til fyrirsvars, ákvarðanatöku eða yfiráða í því.

Heimilt er að útiloka bjóðanda frá samningum ef eitthvað af tilvikum sem nefnd eru í 4. og 6. mgr. 68. gr. OIL eiga við hann.

Við mat á því hvort skilyrði 3., 4. og 6. mgr. 68. gr. OIL eigi við um bjóðanda skal litið til þess hvort um sé að ræða sömu rekstrareiningu, með sömu eða nær sömu eigendur í sömu eða nær sömu atvinnustarfsemi á sama markaði, án tillits til þess hvort fyrirtækið hafi skipt um kennitölu eða verið stofnað að nýju. Í þessu skyni er heimilt að kanna viðskiptasögu stjórnenda og helstu eigenda.

Ef könnun á viðskiptasögu stjórnenda og helstu eigenda bjóðanda leiðir í ljós atvik, sbr. ofangreind ákvæði eða sambærileg atvik er varða bjóðanda, stjórnendur eða eigendur hans, áskilur kaupandi sér rétt til að hafna tilboði hans, enda eigi í hlut sama rekstrareining, með sömu eða nær sömu atvinnustarfsemi, á sama markaði en með nýja kennitölu.

## 0.9 Samþykki tilboðs og samningur

Tilboð verður samþykkt skriflega innan gildistíma þess og telst þá kominn á bindandi samningur á grundvelli útbodsgagna og tilboðs bjóðanda.



Eftir atvikum og ef talin er þörf á að mati kaupanda, verður sérstakt samningsform undirritað til viðbótar, sjá fylgiskjal F5, eftir að tilboð hefur verið samþykkt samkvæmt ofangreindu.

## 1. Samningsskilmálar

Í samningskilmálum er kveðið á um skyldur og réttindi samningsaðila þegar tilboð hefur verið endanlega samþykkt og eftir að kominn er á bindandi samningur að loknu innkaupaferli. Sá aðili sem kaupandi semur við að loknu innkaupaferli er hér eftir kallaður „seljandi“ og/eða „bjóðandi“.

### 1.1 Verðlagsgrundvöllur

Heimilt er að leggja fram tilboð í íslenskum krónum eða erlendum gjaldmiðli sem hefur skráð gengi hjá Seðlabanka Íslands. Öll tilboð verða metin í íslenskum krónum. Tilboð í erlendum gjaldmiðli verða umreiknuð yfir í íslenska krónur (ISK) af kaupanda með skráðu miðgengi viðkomandi gjaldmiðils hjá Seðlabanka Íslands á opunardegi tilboða.

Boðin verð í tilboðsskrá skulu vera föst á samningstíma en samningsaðilum er heimilt að endurskoða verð skv. vísitölu neysliverðs hjá Hagstofu Íslands til hækkunar eða lækkunar í janúar ár hvert sem samningur er í gildi. Báðir samningsaðilar skulu skriflega staðfesta verðbreytingar áður en þær koma til framkvæmda.

Grunnur að vísitölu neysliverðs er nýjasta gilda vísitala á opunardegi tilboða samkvæmt Hagstofu Íslands. Allar upphæðir skulu vera tilgreindar án virðisaukaskatts (VSK).

### 1.2 Greiðslur

Gengið verður út frá jöfnum mánaðarlegum greiðslum á þjónustugjöldum, þar með talið árlegum viðhaldsgjöldum hugbúnaðarleyfa, rekstur og hýsingu, að teknu tilliti til efnda samnings. Greiðslur vegna þjónustugjalda hefjast eftir verklok innleiðingar og þegar afhending Kerfisins er lokið að mati kaupanda í samræmi við kafla 2.3.5. Reikningar vegna reksturs og hýsingar skulu vera eftir á greiddir.

Greiðslur vegna stofnkostnaðar í upphafi (sjá tilboðsskrá síða 2 í Tilboðsbók) verða með eftirfarandi hætti:

- 20% Við undirritun samnings
- 10% þegar uppsetningu Kerfisins er lokið á prófunarumhverfi (vél- og hugbúnaður).
- 20% þegar virkni Kerfisins er uppsett hjá Reykjavíkurborg og það uppfyllir allar A kröfur (raunumhverfi).
- 20% þegar virkni Kerfisins er uppsett hjá Reykjavíkurborg og uppfyllir allar boðnar B kröfur (raunumhverfi).
- 10% þegar notendakennslu er lokið.
- 10% þegar notendahandbækur og öll önnur skjölun hefur verið afhent.
- 10% við lok innleiðingar.

Reykjavíkurborg áskilur sér 30 daga greiðslufrest miðað við dagsetningu reiknings. Ef reikningur er ekki sendur samkvæmt forskrift eða ber ekki með sér nægar upplýsingar til að staðfesta réttmæti hans gildir ekki fyrirheit um greiðslufrest.

Þó Reykjavíkurborg greiði reikninga samkvæmt gjaldskrá sem ekki er staðfest af kaupanda felst ekki í því viðurkenning á nýrri gjaldskrá. Komi slíkt í ljós áskilur Reykjavíkurborg sér rétt til skuldajöfnunar á grundvelli gildandi gjaldskrár.

Seljendur sem vilja grennslast fyrir um stöðu reikninga sinna hjá Reykjavíkurborg geta snúið sér til Fjármála- og áhættustýringarsviðs í síma 411-1111 eða tölvupóstfang: [bokhald@reykjavik.is](mailto:bokhald@reykjavik.is).

### 1.2.1 Rafrænir reikningar

Seljandi skal senda reikning vegna verkefnisins eftir að vara, þjónusta eða verk hefur verið afhent og samþykkt af kaupanda.

Ekki skulu koma fram á reikningi gjöld sem ekki tengjast seldri vöru eða þjónustu, s.s. seðil- eða þjónustugjöld.

Allir reikningar til Reykjavíkurborgar skulu vera á rafrænu formi. Skulu þeir fylgja gildandi tækniforskriftum frá Staðlaráði Íslands fyrir rafræna reikninga.

Upplýsingar er varða rafræna reikninga má nálgast á vef Reykjavíkurborgar: <http://reykjavik.is/sjalfvirkir-rafraenir-reikningar>.

Reikningar fyrir kostnað sem fellur til vegna stofnkostnaðar Kerfisins og fyrir lok innleiðingar skulu innihalda eftirfarandi upplýsingar:

- Kennitala Reykjavíkurborgar - Aðalsjóður: **530269-7609**
- Kostnaðarstaður/deild: 01395
- Verknúmer og/eða verkþáttur: U-RADNINGAK
- Númer samnings/útboðsnúmer: 15190
- UNSPSC númer: 43231505
- Sundurliðun á vöru og/eða þjónustu, magn, eining og einkvæmt númer ef til er.
- Sundurliðun á þjónustu sérfræðinga, magn, eining og einkvæmt númer ef til er.
- Listaverð án vsk., afsláttarprósenta og afsláttarverð án vsk.
- Aðrar lögbundnar upplýsingar.

Reikningar fyrir kostnað sem fellur til eftir lok innleiðingar skulu innihalda eftirfarandi upplýsingar:

- Kennitala Reykjavíkurborgar - Aðalsjóður: **530269-7609**
- Kostnaðarstaður/deild: 01390
- Verknúmer og/eða verkþáttur: U-RADNINGAK
- Númer samnings/útboðsnúmer: 15190
- GLN kennitala: **5699112304233** (UTR Kerfisrekstur)
- UNSPSC númer: 43231505
- Sundurliðun á vöru og/eða þjónustu, magn, eining og einkvæmt númer ef til er.
- Sundurliðun á þjónustu sérfræðinga, magn, eining og einkvæmt númer ef til er.
- Listaverð án vsk., afsláttarprósenta og afsláttarverð án vsk.

Rafræna reikninga skal senda þann dag sem dagsetning reiknings segir til um.

Reykjavíkurborg áskilur sér rétt til að hafna reikningum sem uppfylla ekki framangreind skilyrði.

Ef nánari upplýsinga er óskað vegna rafrænna reikninga má hafa samband við Agresso sérfræðinga Fjármála- og Áhættustýringarsviðs Reykjavíkurborgar í síma 411-1111 eða senda fyrirspurn á netfangið: [rafraenir.reikningar@reykjavik.is](mailto:rafraenir.reikningar@reykjavik.is).

Bjóðendur skulu gera ráð fyrir öllum kostnaði vegna útgáfu og sendingu rafrænna reikninga í tilboðsverði sínu, þ.m.t. sundurliðun reikninga.

### 1.2.2 UNSPSC vöruflokkun

UNSPSC (United Nations Standard Product and Services Code®) er alþjóðlegt flokkunarkerfi fyrir vörur og þjónustu. UNSPSC flokkunin hentar fyrir allar gerðir framleiðsluvara og þjónustu í öllum greinum atvinnulífs. UNSPSC staðallinn er opinn staðall og er aðgengilegur aðilum án kostnaðar. Uppbygging UNSPSC vöruflokkunarstaðals sameinuðu þjóðanna:

- Vöruhópur (Segment): 10000000
- Flokkur (Family): 10100000
- Tegund (Class): 10101500
- Vara (Commodity): 10101501

Reykjavíkurborg gerir kröfu til seljanda að í öllum línnum rafræns reiknings komi fram UNSPSC númer samkvæmt upplýsingum um rafræna reikninga.

Nánari upplýsingar um UNSPSC flokkunarkerfið má nálgast á <https://www.unspsc.org/>.

### 1.3 Samskipti á samningstíma

Þegar kominn er á samningur mun kaupandi annast samskipti við seljanda á samningstímanum. Kaupandi og seljandi munu tilgreina þá tengiliði sem verða í samskiptum á samningstímanum.

Seljandi skal afla þagnarskylduyfirlýsinga frá öllum starfsmönnum sem munu vinna í verkefni samkvæmt útboðslýsingu.

Kaupanda er heimilt að óska eftir minniháttar breytingum á verkefninu og skulu aðilar semja sérstaklega um breytingar og greiðslur vegna þeirra áður en þær koma til framkvæmda. Á sama hátt er seljanda heimilt að óska breytinga, svo fremi að þær hafi engin áhrif á starfsemi kaupanda. Allar óskir um breytingar, framhaldskaup, ný verkefni eða niðurfellingu á kaupum, skulu aðilar tilkynna skriflega með hæfilegum fyrirvara í samræmi við eðli verkefnisins.

Kaupandi áskilur sér rétt til að kaupa inn vöru og/eða þjónustu fyrir allt að 25% heildarverðmæti samnings á samningstímanum, t.d. fyrir viðbótar kerfiseiningar sem þróaðar verða síðar eða ef umfang m.t.t. notendafjölda kaupanda eykst. Verð fyrir ofangreind viðbótarkaup skulu grundvallast á tilboðsverði bjóðanda skv. tilboðsskrá nr. 15190.

Samningur um breytingar, framhaldskaup, ný verkefni eða niðurfellingu á kaupum skal vera skriflegur og undirritaður af samningsaðilum.

### 1.4 Afhending og afhendingarskilmálar

Afhending á Kerfinu skal fara fram í samráði við kaupanda. Afhendingu telst lokið þegar innleiðingu Kerfisins er lokið skv. skriflegri staðfestingu kaupanda um að allar A kröfur og boðnar B kröfur séu

tilbúnaar til notkunar hjá notendum Kerfisins að mati kaupanda og telst það vera afhendingardagur Kerfisins. Skal það vera eigi síðar en sex mánuðum eftir að samningur er undirritaður, sbr. kafli 0

## 1.5 Févíti

Dragist afhending umfram afhendingardag, sjá einnig kafla 1.4 af orsökum sem ekki verða raktar til kaupanda, þá getur kaupandi krafið seljanda um févíti að upphæð 30.000,- ISK án vsk fyrir hvern byrjaðan almanaksdag sem afhending dregst umfram umsamin afhendingardag, verðtryggt við vísitölu neysluverðs frá undirritun samnings. Þó skal hámark févíta vera sem svarar 6.000.000,- ISK án vsk. Sé hámarki févíta náð telst það veruleg vanefnd á samningi.

Kaupandi áskilur sér rétt, burtséð frá ákvæðum um févíti, að rifta samningi og krefjast bóta vegna afhendingardráttar umfram 200 daga frá afhendingardegi.

Kaupandi áskilur sér rétt að beita févíti vegna vanefnda á uppitíma Kerfisins fyrir hvern mánuð með eftirfarandi hætti:

- uppitími Kerfisins er 97,0% til 97,5% þá er 50% niðurfelling af mánaðarlegu þjónustugjaldi þann mánuð fyrir hýsingu og rekstur Kerfisins
- uppitími Kerfisins lægri en 97,0% þá er 100% niðurfelling af mánaðarlegu þjónustugjaldi þann mánuð fyrir hýsingu og rekstur Kerfisins

Skipulagður niðritími Kerfisins vegna viðhalds Kerfisins sem er fyrirfram samþykktur af kaupanda telur ekki með í útreikningum varðandi uppitíma Kerfisins.

Kaupandi áskilur sér rétt til að fella niður allt að þrjár mánaðargreiðslur á hýsingu til seljanda verði gagnatap af völdum seljanda og endurheimtun gagna frá afritum hans tekst ekki.

Ef dráttur verður á afhendingu gagna kaupanda sem eru í Kerfinu til kaupanda, á því formi sem kaupandi kys, við samningslok eða á samningstíma getur kaupandi krafið seljanda um févíti. Seljandi hefur að hámarki 30 almanaksdaga til að afhenda umrædd gögn frá því að seljanda berst skriflega beiðni þess efnis frá kaupanda. Fyrir hvern dag sem seljandi dregur að afhenda kaupanda gögn, umfram 30 almanaksdaga frá því að ósk um slíkt er borin fram skriflega af kaupanda, getur kaupandi krafið seljanda um févíti að fjárhæð 50.000,- ISK án vsk, verðtryggt við vísitölu neysluverðs hjá Hagstofu Íslands frá undirritun samnings.

Kaupanda er heimilt að skuldajafna allar fjárhæðir sem eru til komnar vegna ákvæða og skilmála þessa samnings. Heimilt er að skuldajafna af heildartilboðsverðinu hafi greiðslur vegna févítis ekki skilað sér.

Hvenær sem er á samningstíma skal seljandi geta sýnt kaupanda fram á að öll réttindi og skyldur gagnvart starfsmönnum séu uppfyllt í samræmi við ákvæði útboðslýsingar þessarar. Seljandi samþykkir að ef hann getur ekki framvísað gögnum eða sýnt eftirlitsmanni kaupanda fram á að samningsskyldur séu uppfylltar, innan fimmtán almanaksdaga frá því að ósk um slíkt er borin fram skriflega af kaupanda, getur kaupandi beitt févíti að upphæð 100.000,- ISK án vsk fyrir hvern byrjaðan almanaksdag sem afhending dregst umfram fimmtán almanaksdaga, verðtryggt við vísitölu neysluverðs Hagstofu Íslands frá undirritun samnings. Þó skal hámark févíta vera sem svarar 6.000.000,- ISK án vsk. Sé hámarki févíta náð telst það veruleg vanefnd á samningi.



Verði seljandi uppvís að brotum gegn keðjuábyrgð sinni samkvæmt kafla Ogetur kaupandi beitt sektarákvæðum þar til seljandi hefur rétt hlut allra starfsmanna sem um ræðir. Kaupandi getur í þeim tilfellum beitt féviti að upphæð 100.000,- ISK án vsk fyrir hvern byrjaðan almanaksdag sem sem ákvæði keðjuábyrgðar eru brotin, verðtryggt við vísitölu neysliverðs hjá Hagstofu Íslands frá undirritun samnings. Þó skal hámark févita vera sem svarar 6.000.000,- ISK án vsk. Sé hámarki févita náð telst það veruleg vanefnd á samningi.

Ákvæði þessa kafla skulu ekki takmarka kaupanda til að sækja frekari bóta sé þess þörf vegna drátta á afhendingu skv. lögbundnum vanefndarúrræðum gangi þau lengra en ákvæði þetta.

## 1.6 Óviðráðanleg ytri atvik

Komi upp óviðráðanleg staða vegna ófyrirséðra orsaka (force majeure), t.d. viðskiptahamlana, flutningsskaða, eldsvoða, farsóttar, verkfalla, náttúruhamfara, stríðsástands, hryðjuverka, hópslysa, deilna á vinnumarkaði, fyrirmæla stjórnvalda eða truflunar á fjarskiptum eða orkuveitum skal seljandi eða kaupandi tilkynna eins fljótt o,g við verður komist um slíkar aðstæður og skilgreina á hvaða hátt það hefur áhrif á samningsskyldur þeirra. Séu einhverjar af ofantöldum aðstæðum fyrir hendi skal ekki beita vanefndarúrræðum ef seljanda eða kaupanda er ókleift að uppfylla samningsskyldur sínar enda hafi slíkar aðstæður verið tilkomnar eftir gildistöku samnings og ekki fyrirsjáanlegar í aðdraganda samnings.

## 1.7 Ábyrgð og tryggingar

Seljandi skal vera með allar lögboðnar tryggingar í gildi sem eiga við um hans starfsemi.

Seljandi ábyrgist að Kerfið og þjónusta séu samkvæmt forskrift útboðsgagna við afhendingu og þar til gildistíma samnings lýkur. Sé Kerfið ekki í lagi að mati kaupanda við afhendingu eða út gildistíma samnings vegna villu, galla eða annarra ástæðna sem rekja má til seljanda þá skal seljandi lagfæra Kerfið eins fljótt og mögulegt er á sinn kostnað.

Seljandi ber ábyrgð á daglegri hýsingu og rekstri Kerfisins, þar með töldum verkum undirverktaka ef um þá er að ræða.

## 1.8 Misræmi í gögnum

Lögð er rík skylda á bjóðendur að kynna sér gögnin rækilega. Ef seljandi verður var við ósamræmi í útboðsgögnum eftir að samningur er kominn á skal seljandi tafarlaust tilkynna kaupanda það til úrskurðar. Komi fram villur í útboðsgögnum, er seljandi eftir sem áður bundinn af tilboði sínu. Vanræki seljandi að tilkynna slíka villur áður en viðkomandi vara/þjónusta er afhent fellur réttur seljanda til bóta niður. Kaupandi á rétt á lækkun samningsupphæðar, ef villan leiðir til minni kostnaðar. Semja skal eins fljótt og unnt er um þær breytingar á samningsupphæð sem leiða af framansögðu.

## 1.9 Framsal réttinda

Seljanda er óheimilt að framselja eða veðsetja rétt sinn samkvæmt samningi sem gerður verður í framhaldi af útbóði þessu nema með skriflegu samþykki kaupanda.

Seljanda er óheimilt að binda kaupanda á nokkurn hátt af lánum eða öðrum skuldbindingum sem hann kann að taka á sig á samningstímanum. Einnig er seljanda óheimilt, án sérstaks samþykkis kaupanda, að veðsetja efni, tæki, vélar eða annan þann búnað sem verður hluti af verkefninu og kaupandi hefur greitt fyrir.

Vara sem kaupandi hefur fengið reikning fyrir má ekki vera með eignarréttarfyrirvara frá seljanda vörunnar, án sérstaks samþykkis kaupanda.

## 1.10 Undirverktaka

Seljanda er óheimilt, án samþykkis kaupanda, að fela öðrum aðila að ganga inn í eða taka við skyldum í sinn stað, að hluta eða öllu leyti. Feli seljandi undirverktaka að taka að sér uppfyllingu einstakra þátta í útboðslýsingu þessari þá skal skriflega tilkynna það kaupanda og fá hans samþykki og breytast í engu skyldur seljanda gagnvart kaupanda.

Hyggist seljandi skipta um undirverktaka á samningstímanum þá er það einnig háð skriflegu samþykki kaupanda. Undirverktakar eru ábyrgir gagnvart seljanda, en seljandi ber ábyrgð á öllum hlutum samningsins gagnvart kaupanda. Öll ákvæði samnings, eftir því sem við getur átt, gilda jafnt um seljanda og undirverktaka hans.

Væntanlegir undirverktakar taka sér hlutverk undirvinnsluaðila persónuupplýsinga séu þeir að vinna með persónugreinanleg gögn samkvæmt mati kaupanda.

Bjóðandi skal skila inn skrá þar sem tiltekinn er undirverktaki ef bjóðandi felur öðrum að framkvæma uppfylltar kröfur, settar fram í kafla 2 um tæknilega og faglega getu, sjá síðu 8 í Tilboðsbók.

Bjóðandi skal til viðbótar leggja fram eftirfarandi upplýsingar, sjá síðu 8 í Tilboðsbók.

- ✓ Upplýsingar um undirverktaka.
- ✓ Staðfestingu á að undirverktaki uppfylli þær kröfur sem gerðar eru til bjóðanda í útboðsgögnum þessum, sbr. kafla 0.7.4, hvað varðar þann hluta útboðsins sem undirverktaka er ætlað að sinna.

Bjóðandi skal tilgreina með tilboði sínu hvort hann ætlar að nýta sér undirverktaka sem undirvinnsluaðila persónugreinanlegra gagna.

- ✓ Bjóðandi skal fylla út upplýsingaform um undirvinnsluaðila ef bjóðandi ætlar að nýta sér undirverktaka sem undirvinnsluaðila persónugreinanlegra gagna og láta fylgja með tilboði sínu, sjá kafla 2.2.3 og síðu 11 í Tilboðsbók.

## 1.11 Laun, starfskjör og keðjuábyrgð

Seljandi skal tryggja og bera ábyrgð á að allir starfsmenn, hvort sem um ræðir starfsmenn samningsaðila, undirverktaka eða starfsmannaleigu, fái laun, starfskjör, sjúkra- og slysatryggingar og önnur réttindi í samræmi við gildandi kjarasamninga og lög hverju sinni. Einnig skal seljandi tryggja

með virku eftirliti að starfsmenn undirverktaka og starfsmannaleigu fái viðeigandi laun og réttindi í samræmi við framangreint.

- ✓ Bjóðandi skal skila undirritaðri yfirlýsingu (síða 9 í Tilboðsbók) um ábyrgð sína og eftirlit varðandi það að hann tryggi og beri ábyrgð á að allir starfsmenn, hvort sem um ræðir starfsmenn samningsaðila, undirverktaka eða starfsmannaleigu, njóti þeirra réttindi sem talin eru upp hér að ofan.

Þá skal kaupanda heimilt að greiða vangoldnar greiðslur til undirverktaka og annarra starfsmanna, sem svarar til launatengdra greiðslna, á kostnað seljanda standi hann ekki í skilum með slíkar greiðslur sbr. 42. gr. Innkaupareglna Reykjavíkurborgar.

Efni seljandi ekki samningsskyldur sínar í samræmi við ákvæði þessa kafla er kaupanda heimilt að beita ákvæðum sem fram koma í kafla 0 og í kafla 1.13.

### 1.12 Ábyrg innkaup

Sem hluti af ábyrgum innkaupum Reykjavíkurborgar hafa verið settar fram stefnur í ýmsum málaflokkum. Kaupandi hefur tekið mið af stefnum Reykjavíkurborgar varðandi ábyrg innkaup í þessu útboði.

### 1.13 Vanefndir og uppsögn

Seljandi skal í einu og öllu rækja samningsskyldur sínar í samræmi við ákvæði útboðsgagna þessa. Vanefni hann þær, er kaupanda heimilt að beita féviti, fella niður greiðslur eða beita öðrum lögformlegum vanefndaúrræðum.

Verði kaupandi fyrir tjóni af völdum vanefnda seljanda er seljandi að fullu ábyrgur fyrir bótum vegna þessa samkvæmt ákvæðum laga og almennra reglna skaðabótaréttar.

Leiti seljandi nauðasamninga, greiðslustöðvunar eða sé óskað gjaldþrotaskipta á búi hans eða ef gert er árangurslaust fjárnám hjá honum hvenær sem er á samningstímanum getur kaupandi án frekari fyrirvara sagt samningi upp.

Verði um ítrekaðar eða verulegar vanefndir af hálfu seljanda að ræða getur kaupandi rift samningi án frekari fyrirvara.

Hvenær sem er á samningstíma skal seljandi geta sýnt kaupanda fram á að öll réttindi og skyldur gagnvart starfsmönnum séu uppfyllt í samræmi við kafla 0. Seljandi samþykkir að ef hann getur ekki framvísað gögnum eða sýnt eftirlitsmanni þjónustunnar fram á að samningsskyldur séu uppfylltar innan fimm daga frá því að ósk um slíkt er borin fram af kaupanda getur kaupandi beitt févítum fyrir hvern dag sem umbeðnar upplýsingar skortir eða rift samningi án frekari fyrirvara, sbr. kafla 1.5.

Verði seljandi uppvís að brotum gegn keðjuábyrgð sinni samkvæmt kafla 0 skal kaupandi beita sektarákvæðum þar til seljandi hefur rétt hlut allra starfsmanna sem um ræðir. Kaupandi skal í þeim tilfellum beita féviti sem nemur 0,5% af heildarsamningsfjárhæð fyrir hvern dag sem ákvæði keðjuábyrgðar eru brotin eða sagt upp samningi án frekari fyrirvara.

### 1.14 Lög og reglugerðir

Seljandi skal lúta í einu og öllu ákvæðum íslenskra laga og reglugerða. Seljandi skal tryggja að afhent vara og/eða þjónusta sé í samræmi við gildandi lög og reglugerðir og alþjóðlega samninga sem Ísland er aðili að á hverjum tíma út samningstímann.

Seljandi skal vera meðvitaður um að ákvæði í íslenskum lögum og reglugerðum geta tekið breytingum á samningstíma. Kerfið og vinnulag við vinnslur sem tengjast Kerfinu skulu á hverjum tímapunkti vera í samræmi við gildandi íslensk lög og reglugerðir og skal bjóðandi aðlaga Kerfið eða vinnulag sitt ef breytingar verða, t.d. með því að uppfæra Kerfið til samræmis við breytingar.

### 1.15 Ágreiningsmál

Rísi ágreiningur út af verkefni því, sem þessi útbodslýsing fjallar um, skulu aðilar reyna sitt ítrasta til að ná sáttum og jafnvel leita formlegrar sáttamiðlunar hjá sáttamiðlara en að öðrum kosti skal ágreiningi vísað til Héraðsdóms Reykjavíkur.

### 1.16 Gildistími samnings

Gildistími samnings er sjö ár frá því að samningur er kominn á með möguleika á tveimur framlengingum í 18 mánuði í senn. Heildarsamningstími getur þannig mest orðið tíu ár.

Heimilt er að segja upp samningnum með sex mánaða fyrirvara að sex mánuðum liðnum frá undirritun samnings.

### 1.17 Samningslok

Við lok samningstíma skal seljandi afhenda kaupanda öll gögn kaupanda út úr Kerfinu á því formi sem kaupandi kys. Kaupandi skal gefa seljanda a.m.k. 14 daga fyrirvara á afhendingu gagna. Seljandi skal veita kaupanda ráðgjöf með gagnaflutning úr Kerfinu við samningslok.

Seljandi skal eyða gögnum kaupanda úr sínum gagnageymslum eftir afhendingu gagna til kaupanda og eftir að kaupandi hefur staðfest skriflega að slík eyðing megi eiga sér stað. Við samningslok skal fara með persónuupplýsingar samkvæmt ákvæðum vinnslusamnings. Seljandi skal senda kaupanda staðfestingu á eyðingu gagna þegar slíkt hefur átt sér stað.

### 1.18 Rafræn skil til Borgarskjalasafns Reykjavíkur

Tryggja skal langtímavarðveisla rafrænna gagna og kerfið skal uppfylla kröfur um tilkynningu kerfa og skil á vörsluútgáfum til Borgarskjalasafns í samræmi við lög nr. 77/2014 um opinber skjalasöfn og gildandi reglur Þjóðskjalasafns Íslands á hverjum tíma. Nánari upplýsingar um reglur og langtímavarðveislu rafrænna gagna er að finna á vefsíðu Borgarskjalasafns <http://www.borgarskjalasafn.is/>

Kerfið skal styðja við reglur Þjóðskjalasafns Íslands nr. 877/2020 um tilkynningu og samþykkt rafrænna gagnasafna afhendingarskyldra aðila.

- ✓ Bjóðandi skal lýsa nánar og/eða staðfesta að Kerfið uppfylli þessar kröfur í fylgiskjali F1 Tilboðsbók (síða 14).

Með kerfinu skal fylgja tæknileg lýsing sem staðfestir að tilkynning til rafrænna gagnasafna sé uppfyllt, sbr. 7. grein reglna nr. 877/2020.

- ✓ Bjóðandi skal lýsa nánar hvernig Kerfið uppfylli þessar kröfur í fylgiskjali F1 Tilboðsbók (síða 14).

Kerfið skal styðja reglur Þjóðskjalasafns Íslands nr. 100/2014 um myndun og afhendingu á vörsluútgáfum gagna úr rafrænum gagnasöfnum afhendingarskyldra aðila.

- ✓ Bjóðandi skal lýsa nánar og/eða staðfesta að Kerfið uppfylli þessar kröfur í fylgiskjali F1 Tilboðsbók (síða 14).

Fyrir afhendingu skal gögnum umbreytt í vörsluútgáfu í samræmi við leiðbeiningar og fyrirmæli í viðauka 2-8, sbr. 3. gr. reglna nr. 100/2014.

### **1.19 Valkvæð viðbótarkaup**

Með tilboði sínu skal bjóðandi skila inn einingarverðum vegna viðbótar virkni (e. module/functionality) sem kaupandi tilgreinir sem valkvæð viðbótarkaup af hálfu kaupanda, sjá nánar fylgiskjal F1, síðu 2 í Tilboðsbók. Bjóðandi skal tilgreina í tilboði hvernig viðbótarkaup síðar meir geta farið fram, miðað við sama notendafjölda og einnig miðað við viðbótarnotendur fyrir nýja virkni.

- ✓ Bjóðandi skal tilgreina hvernig viðbótarkaup fara fram, í fylgiskjal F1, síðu 10 í Tilboðsbók.

Kaupandi áskilur sér rétt til að nýta viðbótar virkni eða ekki eftir þörfum á samningstímanum.

Með tilboði þessu skal bjóðandi enn fremur tilgreina í tilboðsskrá tímagjald vegna vinnu sérfræðinga við Kerfið á samningstíma sem eru einnig valkvæð viðbótarkaup.

## 2. Tæknilýsing

Í þessum kafla verða útlistaðar þær kröfur sem kaupandi gerir til Kerfisins, innleiðingar á því og þjónustu/reksturs við kerfið.

Nýju kerfi er ætlað að halda utan um (megin virkni kerfisins):

- Starfsauglýsingar: gerð, birtingu á starfavef Reykjavíkurborgar og önnur umsýsla í kringum þær.
- Starfsumsóknir: öll úrvinnsla í kringum þær.
- Nýráðningarform: Ferlið frá því að tekin hefur verið ákvörðun um ráðningu og þar til öll gögn og upplýsingar liggja fyrir til þess að gera ráðningasamning.
- Gerð ráðningasamnings og rafræna undirritun hans.

Tilgangur og markmið kerfisins:

Kaupandi leitar að seljanda/þjónustuaðila til að vinna að framþróun á vinnulagi varðandi starfsauglýsingar, starfsumsóknir, nýráðningarform og gerð ráðningasamninga í samstarfi við kaupanda. Væntingar eru til þess að bjóðandi hafi reynslu og góða þekkingu á besta vinnulagi (e. best practice) við ráðningar og skýra framtíðarsýn á þróun hugbúnaðarlausnum þeirra. Þjónusta og góð samskipti eru lykilatriði í augum kaupanda. Markmið með kaupum á Kerfinu er að auka hagræði og gæði í ráðningum hjá Reykjavíkurborg. Kerfið á að auðvelda og stuðla að:

- skilvirkari vinnubrögðum,
- einföldu og skýru verklagi,
- betri notendaupplifun og Kerfið leiði notandann áfram (e. intuitive user interface),
- nútímalegu og notendavænu viðmóti,
- myndrænni framsetningu upplýsinga og
- aðgengilegri framsetningu gagna fyrir stjórnendur sem hægt er að nýta við ákvarðanatöku ráðninga.

Stefnt er að því að með notkun Kerfisins verði stigið skref í rétta átt til einföldunar á tækniumhverfi og gagnameðhöndlun hjá Reykjavíkurborg. Þar er horft til þess að Kerfið búi yfir eiginleikum til að sækja og deila gögnum með öðrum hugbúnaðarkerfum kaupanda. Kaupandi vinnur nú að innleiðingu á samþættingarlagi gagna (WebMethods) og er hugbúnaðarkerfum kaupanda ætlað að vinna á mótum því. Kaupandi vinnur einnig að því að efla nýtingu stafrænna gagna.

### 2.1 Kröfur til Kerfisins

Tæknikröfur til Kerfisins eru m.a. að finna á síðum 3 og 4 fylgiskjali F1 í Tilboðsbók. Bjóðandi er beðinn um að kynna sér þær ítarlega og merkja við hvort Kerfið uppfylli kröfur sem settar eru fram eða ekki skv. leiðbeiningum í fyrrnefndu fylgiskjali.

### 2.2 Persónuvernd

Reykjavíkurborg hefur það að markmiði að tryggja í hvívetna áreiðanleika, trúnað og öryggi allra persónuupplýsinga sem unnið er með á vegum borgarinnar. Reykjavíkurborg hefur því sett sér

persónuverndarstefnu, í samræmi við ákvæði laga nr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga (hér eftir nefnd “persónuverndarlög”). Löggin eru byggð á reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679 frá 27. apríl 2016 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga (almenna persónuverndarreglugerðin). ESB reglugerðin heitir „General Data Protection Regulation“ (GDPR).

Á grundvelli útbods þessa mun seljandi verða vinnsluaðili og Reykjavíkurborg ábyrgðaraðili vinnslu persónuupplýsinga í kerfinu í samræmi við ákvæði persónuverndarlaga.

Seljandi gengst undir sérstakan samning við ábyrgðaraðila um vinnslu persónuupplýsinga, sbr. 25. gr. persónuverndarlaga við skil á tilboði og staðfestir þar með að hann undirgengst þá ábyrgð sem skilgreind er í fylgiskjali F4.

Kaupandi áskilur sér rétt til að kalla eftir gögnum og/eða upplýsingum á samningstíma sem snúa að persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga.

Frávik frá ákvæðum þessum, kröfum skv. vinnslusamningi, lögum og reglum um persónuvernd telst veruleg vanefnd á samningi þessum, sbr. kafli 1.13.

Seljandi skal tilgreina hvort hann hafi skipað persónuverndarfulltrúa.

- ✓ Seljandi skal staðfesta og/eða lýsa nánar (síða 3 í Tilboðsbók).

Persónuverndarstefnu Reykjavíkurborgar má nálgast í heild sinni á heimasíðu borgarinnar <https://reykjavik.is/personuverndarstefna-reykjavikurborgar>

### 2.2.1 Tilgangur vinnslu:

Tilgangur vinnslunnar er að nota rafrænt starfsumsóknarkerfi til að halda utan um starfsauglýsingar, starfsumsóknir, nýráðningarform og gerð ráðningasamninga hjá kaupanda.

### 2.2.2 Hinir skráðu og flokkar persónuupplýsinga, lýsing á vinnslunni:

Eftirfarandi eru flokkar og tegundir persónuupplýsingar sem líklegt þykir að unnið verði með í Kerfinu.

- A. Hinir skráðu - flokkar persónuupplýsinga:
- Starfsmenn Reykjavíkurborgar.
  - Einstaklingar sem sækja um störf hjá Reykjavíkurborg.

- B. Tegundir persónuupplýsinga:

#### B.1 Persónuupplýsingar.

Nafn  
Netfang  
Kennitala  
Farsími  
Vinnustaður/Fyrirtæki  
Starfsheiti  
Fyrsti starfsdagur  
Síðasti starfsdagur

Númer bankareiknings  
Nýting skattkorts og persónuafsláttar  
Prófskírteini  
Starfsvottorð frá fyrri vinnuveitanda  
Nöfn meðmælenda

B.2 Viðkvæmar persónuupplýsingar.  
Aðild að stéttarfélagi  
Sakavottorð  
Launaflokkur  
Lífeyrissjóður

Bjóðandi skal skila með tilboði sínu virknilyngu. Í henni skal meðal annars tilgreina hvernig ferill þeirra gagna, að lágmarki þeirra sem tilgreind eru hér að framan (sjá „flokkar persónuupplýsinga“ og „tegundir persónuupplýsinga“), sem safnað er vegna Kerfisins er háttað, hvaða gögnum hann hyggst safna, hvar þau eru geymd og hvort bjóðandi hyggist nota undirvinnsluaðila. Ákjósanlegt þykir ef hægt er að sýna fram á flæðið með skjámyndum úr kerfi bjóðanda og/eða kerfisteikningu/gagnagrunnsskema.

- ✓ Bjóðandi skal skila inn virknilyngu með tilboði sínu (síða 3 í Tilboðsbók).

Umfang vinnslunnar hefur verið skilgreind í útboðslyngu. Umfang vinnslu skal ekki fara fram yfir það sem skilgreint er í gögnum þessum. Ef bjóðandi telur að vinnslan sé önnur eða umfangsmeiri en fram kemur í þessum kafla, skal hann gera grein fyrir umfangi vinnsluaðgerða með skriflegum hætti til kaupanda áður en vinnsla breytist og skal vinnsla vera háð samþykki kaupanda í samræmi við kafla útboðslyngar þessarar. Lýsing skv. þessum kafla sætir reglulegri endurskoðun af hálfu kaupanda þannig að hún sé ávallt í samræmi við vinnslu persónuupplýsinga á hverjum tíma á gildistíma samningsins.

- ✓ Bjóðandi skal staðfesta að fyrirhugaðar vinnslur séu í samræmi við útboðslyngu og að umfang vinnslu persónuupplýsinga sé í samræmi við lið A (síða 3 í Tilboðsbók).

### 2.2.3 Notkun undirvinnsluaðila

Seljandi skal tilgreina í tilboði sínu ef hann hyggst nota undirvinnsluaðila við vinnslu persónuupplýsinga. Tiltaka skal nafn þess aðila, tegund vinnslu, nafn kerfis sem hann vinnur með, auk þess sem gera skal grein fyrir landfræðilegri staðsetningu undirvinnsluaðila. Allir undirvinnsluaðilar eru háðir samþykki kaupanda. Öll vinnsla persónuupplýsinga hjá undirvinnsluaðila er óheimil sé ekki búið að fá samþykki fyrir henni skriflega fyrir fram.

- ✓ Bjóðandi skal tilgreina ef og þá hvaða undirvinnsluaðila hann hyggst nota (síða 8 og 11 í Tilboðsbók).

### 2.2.4 Öryggisráðstafanir seljanda



Seljandi skal að lágmarki grípa til öryggisráðstafana sem fram koma í vinnslusamningi, sbr. fylgiskjal F4 við vinnslu persónuupplýsinga fyrir hönd Reykjavíkurborgar. Ef ítarlegri kröfur eru að finna í útboðslýsingu þessari og ósamræmi er milli öryggisráðstafana í vinnslusamningi og tæknilegra krafa í útboðslýsingu þessari, þá skulu strangari kröfur til bjóðanda gilda.

Seljandi skal afla þagnarskylduyfirlýsinga frá öllum starfsmönnum sem munu vinna í verkefni samkvæmt útboðslýsingu

- ✓ Seljandi staðfestir að hann hafi aflað þagnarskylduyfirlýsingar frá öllum starfsmönnum sem munu vinna í verkefni samkvæmt útboðslýsingu (síða 3 í Tilboðsbók).

### 2.2.5 Kröfur til persónuverndar

Nýtt kerfi skal taka mið af kröfum persónuverndarlaga sem og almennu persónuverndarreglugerðarinnar, svo sem varðandi innbyggða og sjálfgefna persónuvernd, aðgangsstýringar, rekjanleika, eftirlit og ábyrgðarhlutverk í samræmi við ákvæði IV. kafla persónuverndarlaga. Unnt verði að endurskoða og uppfæra ráðstafanir ef nauðsyn ber til.

- ✓ Bjóðandi skal lýsa nánar og/eða staðfesta að hann uppfylli þessar kröfur (síða 3 í Tilboðsbók).

Persónuvernd skal vera innbyggð (e. data protection by design) þ.e. að tækin, framleiðslan, hugbúnaður eða þjónusta sem veitt er í nýju kerfi taki mið af meginreglum um persónuvernd með skilvirkum hætti og að nauðsynlegar verndarráðstafanir séu felldar inn í vinnsluna til að uppfylla kröfur reglugerðarinnar og tryggja réttindi einstaklinga, svo sem notkun gerviauðkenna og annarra ráðstafana sem lúta að lágmarkun gagnasöfnunar, sbr. 1. mgr. 24. gr. persónuverndarlaga.

- ✓ Bjóðandi skal lýsa nánar og/eða staðfesta að hann uppfylli þessar kröfur (síða 3 í Tilboðsbók).

Jafnframt skal persónuvernd vera sjálfgefin (e. data protection by default) þ.e. að kerfi bjóðanda tryggi að einungis þær persónuupplýsingar séu unnar sem nauðsynlegar eru vegna vinnslunnar, með tilliti til þess hversu miklum upplýsingum er safnað, að hvaða marki er unnið með þær, hversu lengi þær eru varðveittar og fjölda þeirra sem hafa aðgang að þeim. Sjálfgefið sé að persónuupplýsingar verði ekki gerðar aðgengilegar ótakmörkuðum fjölda notenda án sérstakrar íhlutunar, sbr. 2. mgr. 24. gr. persónuverndarlaga nr. 90/2018

- ✓ Bjóðandi skal lýsa nánar og/eða staðfesta að hann uppfylli þessar kröfur (síða 3 í Tilboðsbók).

Kerfið skal bjóða upp á að persónuupplýsingar séu tiltækar með gagnsæjum og aðgengilegum hætti svo unnt sé að bregðast við beiðnum um aðgangi hins skráða að persónuupplýsingum samkvæmt 17. gr. persónuverndarlaga með skilvirkum hætti.

- ✓ Bjóðandi skal lýsa nánar og/eða staðfesta að hann uppfylli þessar kröfur (síða 3 í Tilboðsbók).

Kerfið skal bjóða upp á að unnt sé að bregðast við beiðnum um leiðréttingu rangra, villandi eða ófullkominna persónuupplýsinga samkvæmt 20. gr. persónuverndarlaga með skilvirkum hætti. Lausnir þar að lútandi mega þó ekki felast í eyðingu gagna þessara, í samræmi við ákvæði um

varðveisluskyldu opinberra skjala, sbr. 24. gr. laga um opinber skjalasöfn nr. 77/2014 svo og 3. mgr. 18. gr. persónuverndarlaga.

- ✓ Bjóðandi skal lýsa nánar og/eða staðfesta að hann uppfylli þessar kröfur (síða 3 í Tilboðsbók).

Kerfið skal bjóða upp á að unnt sé að takmarka vinnslu persónuupplýsinga í samræmi við ákvæði 1. mgr. 20. gr. persónuverndarlaga.

- ✓ Bjóðandi skal lýsa nánar og/eða staðfesta að hann uppfylli þessar kröfur (síða 3 í Tilboðsbók).

Kerfið skal bjóða upp á að ábyrgðaraðila sé gert kleift að uppfæra og bæta öryggisþætti að teknu tilhlýðilegu tilliti til nýjustu tækniþekkingar hverju sinni í því skyni að tryggja að Reykjavíkurborg geti uppfyllt lögbundnar skyldur ábyrgðaraðila um persónuvernd.

- ✓ Bjóðandi skal lýsa nánar og/eða staðfesta að hann uppfylli þessar kröfur (síða 3 Tilboðsbók).

Bjóðandi skal geta sýnt fram á að gerðar hafi verið viðeigandi tæknilegar og skipulagslegar ráðstafanir til að kerfið uppfylli kröfur almennu persónuverndarreglugerðarinnar og réttindi skráðra einstaklinga séu tryggðar að öðru leyti, sbr. 25. gr. persónuverndarlaga.

- ✓ Bjóðandi skal lýsa nánar og/eða staðfesta að hann uppfylli þessar kröfur (síða 3 í Tilboðsbók).

Standist seljandi ekki kröfur þessar er um verulega vanefnd að ræða, sbr. kafli 1.13.

## 2.3 Gangsetning og innleiðing

Innifalið í tilboði bjóðanda skal vera innleiðing á Kerfinu með þeirri virkni sem krafist er í þessari útboðslýsingu. Þar á meðal eru allar ófrávíkjanlegar A kröfur og boðnar B kröfur í tilboði bjóðenda þ.e. B kröfur sem merktar eru með „Já“ í kröfulýsingu í tilboðsbók.

**Innifalið í tilboði bjóðanda skal vera framkvæmd innleiðingaráætlun í heild, sjá síðu 12 í Tilboðsbók.**

- ✓ Með tilboði sínu skal bjóðandi skila innleiðingaráætlun þar sem settir eru fram helstu verkþættir innleiðingar og tímaáætlun.
- ✓ Innleiðingaráætlun skal ná a.m.k. til eftirfarandi verkþátta:
  - Uppsetningu kerfisins þ.m.t. vélbúnað og hugbúnað.
  - Aðlögun kerfisins að starfsemi Reykjavíkurborgar, þ.m.t. kerfisstillingar, notendahlutverk, uppsetning á skýrslum, útlit og þess háttar.
  - Prófanaáætlun sem inniheldur lýsingu á prófunum sem gerðar verða, þ.m.t. viðtökuprófanir (e. UAT „user acceptance test“), samþættingarprófanir (e. integration testing), kerfisprófanir (e. system and regression testing) og öryggisprófanir.
  - Tímaáætlun innleiðingar (í vikum) fyrir undirbúning, uppsetningu, aðlögun, yfirfærslu gagna og prófanir.
  - Leikrit (e. scenario) varðandi ábyrgð og hlutverk kaupanda og seljanda í innleiðingu.
- ✓ Með tilboði sínu skal bjóðandi einnig skila þjálfunaráætlun, sjá síðu 13 í Tilboðsbók.

- Áætlun fyrir þjálfun og kennslu notenda kerfisins.

Innleiðingaráætlun er háð samþykki kaupanda. Kaupandi mun fara yfir áætlunina og áskilur sér rétt til að koma með breytingartillögur. Seljandi ber ábyrgð á innleiðingu í fullri samvinnu við kaupanda.

Seljandi skal leggja til verkefnastjóra innleiðingar sín megin og kaupandi leggur einnig til verkefnastjóra. Á innleiðingartíma skulu verkefnisstjóri innleiðingarinnar hjá Reykjavíkurborg og verkefnisstjóri innleiðingarinnar hjá seljanda funda vikulega eða oftari um framgang verkefnisins eftir því sem þurfa þykir. Á þessum fundum verður farið yfir stöðu verkefnisins, vandamál rædd og verkefnisáætlun og forgangsröðun endurmetin. Við upphaf innleiðingar skulu seljandi og kaupandi fara yfir í sameiningu innleiðingaráætlun seljanda og brjóta hana niður í minni verkþætti. Einnig verður farið yfir hvað teljast verklok innleiðingar í samræmi við útbodsgögn þessi.

Verkefnisstjóri og aðalráðgjafar seljanda skulu vera til aðstoðar á innleiðingartíma Kerfisins og fram til verkloka innleiðingar. Ráðgjafar seljanda við þessa innleiðingu skulu geta talað og skrifað annað hvort íslensku eða ensku.

Kostnað vegna innleiðingar og þjálfunar á Kerfinu skal skrá í fylgiskjal F1, síðu 2 í Tilboðsskrá.

### 2.3.1 Uppsetning Kerfisins

Seljandi skal að fullu setja upp Kerfið í samræmi við samþykktu innleiðingaráætlun.

Ef hluta af boðnu Kerfi þarf að dreifa á útstöðvar notenda þá skal það gert miðlægt í samráði við kaupanda (t.d. með Microsoft System Center Configuration Manager, SCCM). Seljandi skal enn fremur láta leiðbeiningar fylgja um hvernig dreifingu Kerfisins skuli vera háttað. Kaupandi tekur ábyrgð á dreifingu á útstöðvar.

Á líftíma Kerfisins skulu notendur hafa aðgang að prófunarumhverfi og raunumhverfi. Umhverfin skulu aðskilin en vera eins uppsett og virkni eins/sambærileg. Bæði umhverfin eru hugsuð til framtíðarnotkunar fyrir kaupanda en ekki einungis í innleiðingarfasa.

Í prófunarumhverfi Kerfisins skal öryggi gagna vera á sama hátt og í raunumhverfi. Í prófunarumhverfinu skal vera hægt að prófa nýjar útgáfur og/eða aðrar tæknibreytingar sem snerta Kerfið og samþætt kerfi á líftíma Kerfisins.

### 2.3.2 Samþættingar við önnur hugbúnaðarkerfi

Kerfið skal hafa skilgreind forritaskil (e. API, Application Programming Interface) til að hafa samskipti við samþættingarlag kaupanda (WebMethods), bæði til að sækja og senda gögn, þ.m.t. styðja notkun á REST vefþjónustum og gagnaflutning. Kaupandi mun aðstoða seljanda við samþættingu við hugbúnaðarkerfi kaupanda.

Kerfi seljanda skal hafa innbyggðan stuðning við LDAP vegna tengingar við aðgangskerfi (AD). Ef þörf er á að nýta tölvupóstssamskiptaforrit kaupanda þá skal vera innbyggður stuðningur í Kerfinu við það.

### 2.3.3 Prófanir

Kerfishlutar og Kerfið í heild sinni (þar með talið samþættingar við samþættingarlag) skulu prófaðir ítarlega af seljanda með þátttöku prófara kaupanda ef þurfa þykir. Þegar kerfishluti hefur verið útskrifaður hæfur úr prófunum skal seljandi afhenda kaupanda skriflega niðurstöður prófana, þ.e. hvað var prófað, hvenær það var gert, hver prófaði og niðurstöður.

Kaupandi framkvæmir viðtökuprófanir á viðkomandi kerfishluta með aðstoð og leiðbeiningum frá seljanda. Seljandi skal lagfæra villur ef finnast í viðtökuprófunum í samræmi við forgang villna og skal það vera innifalið í innleiðingarkostnaði. Kerfið skal prófað m.t.t. ófrávíkjanlegra krafna og boðinna B krafa. Viðtökuprófanir skulu eiga sér stað í tölvuumhverfi kaupanda. Ef Kerfinu þarf að dreifa á útstöðvar með dreifingarpökkum skulu pakkar afhentir kaupanda með a.m.k. 2 daga fyrirvara áður en viðtökuprófanir eiga sér stað.

Öryggisprófanir skulu framkvæmdar af seljanda og niðurstöður afhentar kaupanda til samþykktar.

Þegar virkni í Kerfinu hefur verið staðfest af kaupanda í viðtökuprófunum, öryggisprófunum lokið án athugasemda og engar alvarlegar villur eru lengur til staðar í Kerfinu að mati kaupanda þá getur notkun á viðkomandi kerfishluta eða Kerfinu í heild hafist. Alvarleg villa telst villa sem myndi flokkast sem skv. forgangi 1, 2 eða 3 í kafla 2.3.10.2.

#### **2.3.4 Gangsetning og eftirfylgni**

Sett skal fram gangsetningaráætlun á innleiðingartíma þar sem gert er ráð fyrir viðveru seljenda við gangsetningu og til að sinna eftirfylgni við gangsetningu eins og þurfa þykir að mati kaupanda. Seljandi skal gera ráð fyrir um 2 mánaða eftirfylgni eftir gangsetningu. Hluti af gangsetningaráætlun skal vera afturhvarfsáætlun (e. roll back plan) og neyðaráætlun skal hafa verið skilgreind. Gangsetningaráætlun er sett fram af seljanda en háð samþykki kaupanda.

#### **2.3.5 Verklök innleiðingar (e. definition of done) – Afhending Kerfisins**

Við verklök innleiðingar skal Kerfið uppsett og útskrifað úr viðtökuprófunum kaupanda. Einnig skal Kerfið hafa verið tekið í notkun af starfsfólki kaupanda sem og utanaðkomandi þjónustuaðilum kaupanda. Allar ófrávíkjanlegar kröfur og boðnar B kröfur skulu vera uppsettar, samþykktar í viðtökuprófunum kaupanda og tilbúnar til notkunar skv. mati kaupanda.

Allar notendahandbækur (e. user manual/handbook) skulu vera uppfærðar og gerðar aðgengilegar kaupanda.

#### **2.3.6 Kennsla og þjálfun**

Þjóðandi skal lýsa hvernig þjálfun mismunandi notendahópa fer fram í þjálfunaráætlun sinni.

Seljandi ber ábyrgð á að þjálfar starfsfólk kaupanda í Kerfinu. Markmið þjálfunarferlisins er að í lok þess meti starfsmenn sig þannig að þeir séu færir um að sinna starfi sínu án aðstoðar seljanda og einnig vera færir um að leiðbeina öðrum starfsmönnum og utanaðkomandi aðilum, ef það er hluti af starfshlutverki þeirra.

Tímasetning kennslu Kerfisins skal vera samkvæmt nánari samkomulagi seljanda og kaupanda. Kennsla skal eiga sér stað í uppsettu Kerfi kaupanda og nýta skal gögn kaupanda.

Kaupandi mun leggja til húsnæði til þjálfunar og kennslu ásamt vinnustöðvar með Windows stýrikerfi. Kennsla skal fara fram í tölvuumhverfi kaupanda.

Áætlaður fjöldi starfsmanna sem þarf að þjálfa eru 70-80. Þjálfunarferli skal vera miðað að starfshlutverki hvers og eins t.d. sérstakt námskeið fyrir hvert starfshlutverk. Þjálfun skal vera á íslensku.

Kaupandi skal hafa aðgang að íslenskri notendahandbók eða leiðbeiningum og þeim viðhaldið með breytingum á Kerfinu í framtíðinni. Kennslufni og aðrar leiðbeiningar skulu vera aðgengilegar kaupanda á íslensku, s.s. í formi texta, myndbanda eða á annað hátt.

Áætlaður tímafjöldi til kennslu:

- **1-2 skipti a.m.k. 8 klst. námskeið fyrir kerfisstjóra (1 starfsmaður).**
- **1-2 skipti a.m.k. 8 klst. námskeið fyrir ofurnotanda (5 starfsmenn).**
- **1-2 skipti a.m.k. 8 klst námskeið fyrir mannauðsstjóra og mannauðssérfræðinga sviða (50 starfsmenn).**
- **1-2 skipti a.m.k. 8 klst námskeið fyrir aðra notendur (20 starfsmenn).**

### 2.3.7 Þjónusta á samningstíma

Seljandi skal þjónusta Kerfið á samningstíma og skal kostnaður vegna þess innifalinn í tilboði bjóðanda. Markmið þjónustunnar skal vera að tryggja að Kerfið sé starfhæft og í góðu ásigkomulagi eftir að innleiðingu er lokið og Kerfið hefur verið tekið í notkun hjá kaupanda.

Einnig skal tryggt að kunnátta og upplýsingagjöf til starfsmanna kaupanda sé nægjanleg til að þeir geti sinnt sínu starfi. Seljandi skal veita upplýsingar tímanlega um breytingar framundan og nýjar útgáfur.

### 2.3.8 Notendapjónusta

Þjónustuborð skal vera til staðar hjá seljanda þar sem notendur Kerfisins geta hringt inn og/eða sent rafræn skilaboð (t.d. með tölvupósti og/eða verkbeiðnakerfi) vegna vandamála sem upp koma við notkun Kerfisins og aðgengi notenda að því. Þjónusta skal almennt fara fram á íslensku. Fyrsta stigs þjónusta seljanda skal vera innifalin í þjónustugjöldum og áætlað er að starfsfólk kaupanda hafi samband innan við 20 sinnum á mánuði, u.þ.b. 10 klst. samtals á mánuði í síma eða með rafrænum skilaboðum. Ef sú áætlun breytist mun kaupandi tilkynna seljanda um það með sannarlegum hætti á samningstíma.

Lágmarks opnunartími þjónustuborðs skal vera alla virka daga frá kl. 9:00 til 14:30 miðað við íslenskan tíma.

- ✓ Með tilboði skal bjóðandi skila inn lýsingu á fyrirkomulagi þjónustuborðs (sjá tilboðsbók bls.8).

Kaupandi hefur skilgreindan ákveðinn fjölda tengiliða hjá sér sem skal almennt sjá um bein samskipti við seljanda. Gert er ráð fyrir að Upplýsingatækni við kaupanda sjái í flestum tilfellum um milligöngu og er umsjónaraðili samskipta við tækniástoð seljanda.

### **2.3.9 Vinnsluhraði, svartími og uppitími**

Vinnsluhraði Kerfisins skal vera ásættanlegur að mati kaupanda miðað við þær aðgerðir sem framkvæmdar eru, s.s. fyrirlögðu áætluðu gagnamagni og aukningu á gagnamagni:

- í helstu aðgerðum innan Kerfisins skal svartími vera innan við 3 sekúnda.
- við leit og birtingu upplýsinga á skýrsluformi skal svartími vera innan við 4 sekúndur.

Kerfið skal vera tiltækt a.m.k. 97,5% tímans á mánaðar grundvelli að frátöldum skipulögðum niðritíma. Skipulagður niðritími á Kerfinu skal vera fyrirfram ákveðinn (a.m.k. 14 almanaksdaga áður) og skriflega samþykktur af kaupanda. Sjá nánar kafla 1.5 um féviti vegna uppitíma.

### **2.3.10 Vöktun Kerfisins, viðbragðstími og neyðaráætlun**

Seljandi skal tryggja að hægt sé að hafa samband við þjónustuborð sitt vegna rekstrarmála Kerfisins. Viðbragðstími skal vera í samræmi við forgangsflokkun viðkomandi vandamáls, skv. nánari skilgreiningu í kafla 2.3.10.2.

Vöktun Kerfisins, þar með talinn vélbúnaður, gagnagrunnar, hugbúnaður og samþættingar skulu vera á ábyrgð seljanda. Seljandi ber því ábyrgð á að Kerfið sé í fullri virkni á skilgreindum uppitíma Kerfisins.

Ef upp koma rekstraratvik skal seljandi upplýsa kaupanda um atvik svo fljótt sem auðið er. Seljandi skal leysa rekstraratvik og halda kaupanda upplýstum um alvarleika, áætlaðan úrlausnartíma og orsök uppákomu. Viðbragðstími skal vera innan tímaramma sem eru skilgreindir í kafla 2.3.10.2.

Kaupandi áskilur sér rétt til að óska eftir skýrslu frá þjónustuaðila um rekstur Kerfisins þ.m.t. upplýsinga um rekstraruppákomur (rekstraratvik), upplýsinga um útgáfur, alla skráningar-logga o.s.frv. á mánaðarfresti.

#### **2.3.10.1 Neyðaráætlun**

Kaupandi í samstarfi við seljanda skal setja upp neyðaráætlun fyrir Kerfið sem er virkjuð ef þurfa þykir. Neyðaráætlun skal yfirfarin einu sinni á ári í samstarfi kaupanda og seljanda.

### 2.3.10.2 Viðbragðstími og forgangur þjónustubeiðna

Kaupandi tilkynnir um bilun eða seljandi verður var við bilun í vöktun sinni. Kaupandi og seljandi ákveða í sameiningu hvort/hvenær neyðaráætlun skuli virkjuð. Kaupandi ákveður flokkun atvika. Miðað er við eftirfarandi forgang eftir alvarleika upptákoma.

#### Forgangur 1 – Neyðartilvik

Atvik sem hefur mjög mikil áhrif á rekstur og/eða starfsemi kaupanda þ.e. Kerfið er ónothæft að stórum hluta eða öllu leyti. Vandamálið veldur því að rauntímaþjónusta við notendur í gegnum Kerfið stöðvast.

Seljandi skal bregðast við innan 30 mínútna frá því að atvik uppgötvast og setja upp áætlun í samstarfi við kaupanda. Áætlun felur í sér aðgerðaáætlun sem stuðlar að því að lágmarka skaða og óþægindi fyrir notendur. Finna skal lausn eða hjáleið innan 4 klukkustunda. Seljandi skal tilkynna kaupanda um framvindu áætlunar skv. samkomulagi.

#### Forgangur 2 - Mikil áhrif á rekstur og/eða starfsemi kaupanda

Atvikið hefur alvarleg áhrif á rekstur og/eða starfsemi kaupanda, hefur áhrif á grunnstarfsemi og veldur töfum á þjónustu við notendur Kerfisins. Seljandi skal hafa skilgreinda áætlun til staðar og skal bregðast við innan 60 mínútna. Finna skal lausn eða hjáleið innan 24 klukkustunda. Tilkynna skal kaupanda um framvindu skv. samkomulagi.

#### Forgangur 3 – Nokkur eða takmörkuð áhrif á rekstur og/eða starfsemi kaupanda

Atvikið hefur nokkur eða takmörkuð áhrif á rekstur og/eða starfsemi kaupanda er veldur því að ákveðin virkni er óaðgengileg fyrir notendur eða Kerfið og/eða þjónusta sé skert. Seljandi skal bregðast við innan 2 klukkustunda. Finna skal lausn eða hjáleið innan 3 daga. Tilkynna skal kaupanda um framvindu skv. samkomulagi.

#### Forgangur 4 – Lítil áhrif á rekstur og/eða starfsemi kaupanda

Atvikið hefur takmörkuð áhrif á starfsemi Kerfisins eða starfsemi kaupanda en þarfnast engu síður lagfæringar. Seljandi skal bregðast við innan 24 klukkustunda og lausn skal fundin innan 6 mánaða. Tilkynna skal kaupanda um framvindu skv. samkomulagi.

Taflan hér að neðan er samantekt liðanna hér að ofan.

Forgang	Viðbragðstími að hámarki	Markmið um hámarks úrlausnartíma eða koma hjáleið í notkun til bráðabirgða
1	30 mín.	4 klst.
2	60 mín.	24 klst.
3	2 klst.	3 daga
4	24 klst.	6 mánuði

### 2.3.11 Öryggi og rekstur

Kaupandi áskilur sér rétt til að óska eftir skýrslu frá þjónustuaðila um rekstur Kerfisins þ.m.t. upplýsinga um rekstrarupptákoma (rekstraratvik), upplýsinga um útgáfur, alla skráningar-logga o.s.frv. á mánaðarfresti.

Seljandi skal gera viðeigandi ráðstafanir til að tryggja öryggi í Kerfinu og sýna fram á með hvaða hætti komið er í veg fyrir að gögn geti fallið í hendur þriðja aðila. Seljandi skal geta sýnt fram á að nægilegar tryggingar séu fyrir því að gerðar verði viðeigandi tæknilegar og skipulagslegar ráðstafanir til að Kerfið uppfylli kröfur almennu persónuverndar-reglugerðarinnar. Að auki skal seljandi hafa varnir sem koma í veg fyrir að gögn glatist sem og að Kerfið sé varið fyrir vírusum, spilliforritum og annari netvá.

Seljandi skal framkvæma áhættumat þar sem tekið er á þeim þáttum sem eru innan umfangs þessa samnings. Skal það áhættumat vera samkvæmt áætlun og vera endurtekið með reglulegum hætti. Skal seljandi geta staðfest að brugðist hafi verið við þeim áhættum sem voru umfram það áhættustig sem kaupandi telur ásættanlegt og viðbragðsáætlanir liggja fyrir það sem þörf er talin á.

Kaupandi áskilur sér rétt til að óska eftir úttekt utanaðkomandi aðila á öryggi Kerfisins og skal seljandi veita þeim aðila þann aðgang sem til þarf og sem er skriflega staðfest af kaupanda.

Ef öryggisbrestur uppgötvast í Kerfinu skal seljandi upplýsa kaupanda þegar í stað og sjá til þess að öryggisbrestur verði lagaður svo fljótt sem auðið er.

Ef gagnatap verður eða gagnaeyðilegging skal seljandi upplýsa kaupanda um rekstraratvikið þegar í stað og fara þegar í stað í endurheimtun gagna.

Endurheimtun gagna er á ábyrgð seljanda og kostnaður við slíkt fellur undir þjónustugjald sé ábyrgð á gagnatapi eða gagnaeyðileggingu hjá seljanda. Sé ábyrgð ekki á höndum seljanda skal seljandi engu síður vinna þá vinnu sem endurheimt gagna krefst að undangengnu skriflegu samþykki um kostnað frá kaupanda.

Ávallt skal vera hægt að nálgast nýlegt afrit af gögnum Kerfisins verði það óstarfhæft eða gögn skemmast af einhverjum orsökum. Þjóðandi skal gera ráð fyrir þeim kostnaði út samningstíma við hýsingu og rekstur Kerfisins. Kaupandi áskilur sér rétt til að fella niður allt að þriggja mánaða greiðslur á hýsingu til seljanda verði gagnatap af völdum seljanda og endurheimtun gagna frá afritum hans tekst ekki. Kaupandi og seljandi skulu koma sér saman um aðgerðaráætlun við gagnatap.

Á meðan Kerfið og gögn eru í hýsingu og rekstri hjá seljanda skal seljandi staðfesta að afrit séu framkvæmd með reglulegum hætti í samræmi við óskir kaupanda. Skila skal skýrslu til kaupanda mánaðarlega þar sem framkvæmd afritunar er staðfest. Endurheimt gagna skal einnig prófuð reglulega án sérstaks endurgjalds og eigi sjaldnar en einu sinni á ári.

Bregðist seljandi ekki við tilmælum kaupanda um viðbrögð í samræmi við ákvæði þessa kafla telst það vanefnd á samningi og áskilur kaupandi sér rétt til að beita vanefndarúrræðum samkvæmt kafla 1.13 - Vanefndir og uppsögn.



### 2.3.12 Uppfærslur og útgáfustýringar

Allar uppfærslur á kerfinu skulu eiga sér stað utan skilgreinds vinnutíma kaupanda eða samkvæmt nánari skriflegri staðfestingu frá kaupanda. Skilgreindur vinnutími kaupanda er frá kl. 8:00 til 17:00 á Íslandi alla virka daga. Tilkynningar um nýjar útgáfur sem varða virkni (hér er ekki átt við öryggisuppfærslur) skulu tilkynntar kaupanda með a.m.k. 10 daga fyrirvara. Þegar uppfærslur eða nýjar útgáfur af hugbúnaðinum eru teknar í notkun skal seljandi miðla útgáfulýsingu til kaupanda og uppfæra handbækur eftir því sem þurfa þykir. Seljandi skal senda tilkynningar um öryggisútgáfur eins fljótt og auðið er til kaupanda.

Við uppfærslur og/eða þróun á Kerfinu skal notast við sérstakt prófunarumhverfi þar sem kaupandi mun viðtökuprófa uppfært Kerfi áður en það er tekið í notkun í raunumhverfi. Miðað er við að kaupandi hafi a.m.k. 7 daga til að prófa nýjar útgáfur og stærri uppfærslur.

Kerfið skal uppfært a.m.k. árlega þannig að virkni í Kerfinu sé ávallt í samræmi við gildandi lög á Íslandi og að þróun á útliti og notagildi Kerfisins sé í stöðugri framþróun í takt við óskir markaðar. Kerfið skal á hverjum tímapunkti styðja nýjar útgáfur af stýrikerfum, gagnagrunnum og netvafra.

### 2.3.13 Áframhaldandi framþróun á Kerfinu á samningstíma eftir lok innleiðingar

Bjóðandi skal gera ráð fyrir að vinna áfram með kaupanda að framþróun á Kerfinu.

Bjóðandi skal vinna samkvæmt viðurkenndum gæðastöðlum við framþróun og viðbætur á Kerfinu.

### 2.3.14 Kennsla og leiðbeiningar á samningstíma

Innifalið í tilboði bjóðanda skal vera kennsla í nýrri virkni Kerfisins eftir stórar uppfærslur. Eftir minni uppfærslur skal seljandi senda tilkynningu með upplýsingum og leiðbeiningum um notkun á nýrri virkni í kerfinu.

Auk þess skal vera innifalið í tilboði bjóðanda námskeið fyrir nýja starfsmenn í Kerfinu að minnsta kosti tvisvar á ári sem tekur mið af þeirri þjálfunaráætlun sem sett er upp í upphafi.

Kaupandi áskilur sér rétt til að óska eftir frekari kennslu eftir þörfum á samningstímanum.