



KONKURRANSEGRUNNLAG

for anskaffelse av

VEDLIKEHOLD OG VIDEREUTVIKLING AV LANEKASSEN.NO

Åpen anbudskonkurranse

Over terskelverdien

Versjon: 1.0

Dato: 3.2.2014

Arkivref: 201400051

Innhold

1.	Innledning	4
2.	Om Lånekassen	4
3.	Presentasjon av anskaffelsen	4
3.1	Innledning	4
3.2	Oppdragsbeskrivelse	5
3.2.1	Bakgrunn	5
3.2.2	Vedlikehold og videreutvikling	5
3.2.3	Krav til tjenestekvalitet – SLA	6
3.2.4	Organisering av arbeidet	7
3.2.5	Omfang	7
3.2.6	Krav til oppmøte/tilstedeværelse hos Lånekassen	8
3.2.7	Krav til språk	8
3.3	Krav til kvalifikasjoner	8
3.4	Informasjon om anskaffelsesprosessen	8
3.4.1	Anskaffelsesprosedyren	8
3.4.2	Avtaletype og varighet	8
3.4.3	Planlagt fremdrift	8
4.	Krav til kvalifiserings- og tilbudsdokumentets disposisjon og innhold	8
4.1	Tilbudets disposisjon og form	8
4.2	Tilbudets innhold	9
5.	Kvalifikasjonskriterier	9
5.1	Skatteattester	9
5.2	HMS-erklæring	9
5.3	Økonomisk stilling	10
5.4	Beskrivelse av leverandørens organisasjon og kapasitet	10
5.5	Leverandørens kompetanse og erfaring	11
5.6	Kvalitetssikringssystem og styringssystem	12
6.	Tildelingskriterier	12
6.1	Kvalitet på tilbudte tjenester, herunder gjennomføringsdyktighet	12
6.1.1	Tilbudt kjerneteam	13
6.1.2	Andre fagpersoner	14
6.2	Pris	14
6.3	Forbehold til Konkurransesgrunnlaget	16
7.	Formalia	16
7.1	Lånekassens kontaktperson	16
7.2	Språk	16
7.3	Avlysning av konkurransen	16
7.4	Kostnader	16
7.5	Svar på spørsmål til konkurransesgrunnlaget	16
7.6	Endring av konkurransesgrunnlaget	17
7.7	Frist for å levere tilbud	17
7.8	Avvisning	17
7.9	Meddelelse	17
7.10	Returnering av kvalifikasjons- og tilbudsdokumenter	17
7.11	Eiendomsrett	17
7.12	Avklaringer/klargjøringer	17
7.13	Konfidensialitet	17
7.14	Alternative tilbud	17
7.15	Åpning av tilbudene	17
7.16	Vedståelsesfrist	17
7.17	Leveringsform	18
7.18	Leveringsadresse	18
7.19	Vedlegg	18

Vedlegg 119

1. Innledning

Statens lånekasse for utdanning (Lånekassen) gjennomfører åpen anbudskonkurranse med sikte på å inngå avtale om vedlikehold og videreutvikling av lanekassen.no.

Anskaffelsen omfatter etablering av en avtale for kjøp av tjenester til vedlikehold, videreutvikling og support av nettstedet lanekassen.no, som er Lånekassens internettsider, med tilhørende testmiljø. Utviklingsarbeid, utover løpende og mindre endringer, og feilrettinger under vedlikeholdskontrakten, vil gjennomføres som egne oppdrag under en oppdragsavtale.

Alle henvisninger til leverandøren skal forstås som henvisning til aktuelle tilbydere. Alle henvisninger til Leveransen skal forstås som den tjenesten Lånekassen etterspør iht. dette konkurransegrunnlaget.

Anskaffelsesprosessen gjennomføres som åpen anbudskonkurranse slik at dokumentasjonen som er knyttet til kvalifikasjonskravene og tilbudet skal leveres samtidig, og innen tilbudsfristen som er angitt i kunngjøring og dette dokument. Leverandørens dokument omtales etter dette som Tilbudet.

Dette dokumentet (heretter Konkurransesgrunnlaget) gir Leverandørene nødvendig informasjon og rettledning til kvalifiserings- og tilbudsfasen.

2. Om Lånekassen

Lånekassen ble etablert i 1947, og er sentralorgan for utdanningsstøtteordningen som er regulert ved lov av 03.06.2005 nr. 37; Lov om utdanningsstøtte (Utdanningsstøtteloven).

Lånekassen er et statlig forvaltningsorgan underlagt Kunnskapsdepartementet, og gir støtte i form av lån og stipend til utdanningssøkende innen videregående opplæring og høyere utdanning. Lånekassen administrerer også tilbakebetaling og innkreving av studielån, og forvalter en kapital på ca. 82,3 milliarder kroner. Lånekassen har om lag 950 000 aktive kunder, fordelt på 390 000 i tildelingsfasen og 560 000 tilbakebetalere.

Lånekassen har i dag i om lag 313 ansatte, som er fordelt på hovedkontoret på Økern i Oslo og distriktskontorene i Stavanger, Bergen, Ørsta, Trondheim og Tromsø. For mer informasjon om Lånekassen, se www.lanekassen.no.

3. Presentasjon av anskaffelsen

3.1 Innledning

Nettstedet, www.lanekassen.no, er Lånekassens viktigste kanal for kommunikasjon med kundene. Nettstedet har over seks millioner besøk hvert år, med fire millioner pålogginger til nettsøknader og selvbetjeningsløsningen «Dine sider». Vi hadde i 2013 en andel på 19 % besøk fra mobile enheter av alle besøk, som så langt i 2014 har økt til 24 %.

Målgruppene for nettstedet er elever og studenter under utdanning og tilbakebetalere av studielån. Nettstedet benyttes også av læresteder som videregående skoler, universiteter og høyskoler til ulike typer innrapporteringer.

Nettstedet administreres av kommunikasjonsenheten i Lånekassen. Vi har en sentralisert nettredaksjon i Oslo, med noen personer utenfor redaksjonen som har redigeringstilgang til nettstedet. Nettredaksjonen vedlikeholder alle sider, sikrer at innholdet er korrekt i henhold til forskriften og publiserer aktuell kundeinformasjon ut i fra hva kundene henvender seg om, i tillegg til søknadsfrister, utbetalingsvilkår og annet.

Eksisterende vedlikeholdsavtale løper ut i mars 2014, og som følge av mye utviklingsarbeid i 2013 er det ikke rom for videre forlengelse av denne etter utløpet av initiell avtaleperiode.

Nettstedet har blitt oppdatert en del de siste årene, og ble i 2013 skrevet om med responsiv kode og fikk ny visuell profil.

3.2 Oppdragsbeskrivelse

3.2.1 Bakgrunn

Lånekassen har siden 2008 vært under et moderniseringsprosjekt som avsluttes medio 2014. Gjennom moderniseringen skal Lånekassen skifte ut hele kunde- og saksbehandlingsløsningen, og siste hovedleveranse for denne skal leveres i juni 2014. Lånekassens nettportaløsning var opprinnelig planlagt inn som en del av moderniseringen, men det er nå besluttet at videreutvikling og fornying av nettstedet skal gjennomføres som eget prosjekt. Frem til medio 2013 har derfor videreutvikling av nettstedet kun vært gjort for å tilpasse det mest nødvendige i påvente av avklaring om videreutvikling.

Da det nå er besluttet hvordan nettstedet skal videreutvikles har Lånekassen behov for en ny avtale om vedlikehold, support og videreutvikling av nettstedet. Dersom Lånekassen skal gjennomføre et stort nyutviklingsprosjekt, som for eksempel et helt nytt nettsted, vil det kunne bli aktuelt å gjennomføre dette under denne avtalen, men det kan også bli aktuelt at et slikt prosjekt vil gjøres til gjenstand for en ny konkurranse.

Nettstedets publiseringsløsning er per i dag EPiServer 6. Avtalen skal ivareta våre behov for vedlikehold, support og videreutvikling av nettstedet, og leverandøren skal være en totalleverandør av disse tjenestene. Med dette menes at leverandøren skal tilby tjenester og kompetanse på fagområder i tillegg til rent teknisk vedlikehold og videreutvikling, slik som for eksempel støtte til brukeranalyse, bistand til brukeropplevelse, informasjonsarkitektur, innholdsstrategi og brukervennlighet. Det vil også være behov for støtte til å sette opp og gjennomføre testing.

3.2.2 Vedlikehold og videreutvikling

Nettstedet er bygget opp med EPiServer og det er besluttet at man skal videreføre dette som teknologi på dagens løsning. EPiServer driftes på virtuell server med lastbalansering.

Leverandøren skal levere tjenester til vedlikehold, videreutvikling og support av nettstedet lanekassen.no, med et tilhørende testmiljø. Leverandøren skal under avtalen etablere og drifte/vedlikehold sitt eget utviklingsmiljø. Utviklingsmiljøet skal lastes opp med en databasedump av www.lanekassen.no. Det er den til enhver tid publiserte versjon av nettstedet som skal vedlikeholdes og videreutvikles.

Det vil inngås en *vedlikeholdsavtale* for vedlikehold og support av nettstedet og i tillegg vil det inngås en egen *oppdragsavtale* for hvert videreutviklingsoppdrag som bestilles.

Vedlikehold, support og mindre tilleggstjenester

Vedlikehold og support til nettstedet vil omfatte følgende oppgaver og tjenester:

- a) Beredskapskapsordning med garanti på support og feilretting
- b) Forebyggende vedlikehold av software herunder regelmessig inspeksjon/overvåking etter avtale av publiserte sider:
 - i) Visuell inspeksjon
 - ii) Validering (W3C)
 - iii) Oppbevaring av kildekode
 - iv) Minneforbruk og CPU
 - v) ISS logg
- c) Feilsøking
- d) Feilretting
- e) Produksjonssetting av rettelser og endringer
- f) Oppdatering av patcher/versjoner
- g) Support og bistand

Utvikling og andre typer tilleggstjenester

Lånekassen har som nevnt i løpet av 2013 gjennomført en stor oppdatering av nettstedet og det er som følge av dette ikke planlagt noe større utviklingsarbeid i 2014 på www.lanekassen.no. Det er

likevel grunn til å anta at leverandøren kan få noen mindre utviklingsoppdrag dersom det oppstår behov for dette.

Eksempler på utviklingsoppdrag på nettstedet som vil kunne være aktuelle i avtaleperioden er versjonsoppgradering av EPiServer, ny HTML eller utvikling av nye sidemaler. Det kan også være aktuelt for Lånekassen å bestille rådgiving på brukeropplevelse, usability og designoppdrag for www.lanekassen.no og andre netjtjenester under avtaleperioden. Det er vanskelig på nåværende tidspunkt å gi et konkret omfang da dette vil avhenge av tildelte midler og satsningsområder i årene fremover.

Avgrensing:

Det er bare de åpne nettsidene på domenet www.lanekassen.no som inngår i vedlikeholdsavtalen.

- Drift og servertjenester er ikke en del av anskaffelsen, da vi har en egen avtale om drift av nettstedet med ekstern leverandør på dette.
- Tilleggstjenester som kalkulatorer på nettsidene er plassert på underdomener. Disse er utviklet og vedlikeholdes internt i Lånekassen, og omfattes ikke av denne anskaffelsen. Det tas likevel forbehold om at det kan være aktuelt å benytte avtalen i fm. mulige utviklingsoppgaver/oppdrag som for eksempel nytt design og funksjonalitet knyttet til disse tjenestene.
- Vedlikehold og drift av innloggingstjenester som Dine sider og nettsøknader inngår ikke i anskaffelsen. Det tas likevel også her forbehold om at det kan være aktuelt å benytte tjenester under denne avtalen i fm. mulige utviklingsoppgaver som design og tjenester som ikke avhenger av datautveksling med Lånekassens saksbehandlingsløsning.

3.2.3 Krav til tjenestekvalitet – SLA

Nettstedet skal være tilgjengelig 24/7/365. Lånekassen har gjennom driftsavtalen drift og overvåkning av nettstedet 24/7/365.

Vedlikehold, support og videreutvikling skal foretas i Serviceperioden, som er alle virkedager mellom kl. 08.00 og kl. 16.00 med unntak for jul- og nyttårsaften. Ved behov skal Serviceperioden utvides gjennom en særskilt avtale og mot ekstra vederlag, både i enkelttilfeller og på permanent basis. Skulle det oppstå en A-feil på nettstedet utenfor Serviceperioden, skal det være mulig å kontakte leverandøren for å melde inn feilen og få igangsatt feilsøking, og starte eventuell feilretting i henhold til avtale. Dette vil anses som en tilleggstjeneste og skal faktureres med eget vederlag.

Videreutvikling og bestilling av tilleggstjenester vil gjøres kontinuerlig gjennom hele året i samsvar med avtalte planer. Det er behov for å kunne få estimert, bestilt og levert oppdrag løpende gjennom året. Ved forespørsel om utviklingsoppdrag, skal estimat/tilbud på dette leveres innen to uker. Tidspunkt for leveranse av tilleggstjenester/oppdrag, som ikke er feilretting, vil avtales mellom partene ved hver bestilling, men leverandøren forventes under avtalen å levere oppdrag innenfor rimelig tid, ut i fra oppdragets størrelse.

Lånekassen har videre følgende krav til servicenivå

- Lånekassen skal ha en fast kontaktperson hos leverandøren. Er vedkommende ikke tilgjengelig i en lengre periode (mer enn 48 timer) skal navngitt stedfortreder tre inn som kontaktperson.
- Leverandøren skal ha et nettbasert saks- og bestillingssystem, hvor man kan saks- og prosjektstyre hendelser, feil og bestillinger både fra Lånekassens og leverandørens side.

Reaksjonstid og feilrettingstid:

- A-feil avdekket eller meldt inn i Serviceperioden (08.00 – 16.00) skal besvares og feilsøking påstartes senest innen en time etter mottak av feilmelding eller leverandøren har avdekket feilen. Retting av A-feil skal igangsettes umiddelbart når feilen er funnet, og pågå kontinuerlig innenfor Serviceperioden og frem til feilen er rettet (helst innen en dag). Ved behov kan feilretting fortsette ut over Serviceperioden, men da på forespørsel og i henhold til avtale med leverandøren. A-feil som avdekkes eller meldes inn utenom Serviceperioden skal besvares senest innen en time i Serviceperioden, og feilsøking igangsettes umiddelbart. Ved behov kan

Lånekassen be om at feilsøking og feilretting igangsettes utenfor Serviceperioden i henhold til avtale med leverandøren. Produksjonssetting av rettelsene skal avtales med Lånekassen og gå utenom avtalt publiseringsplan.

- B-feil som er avdekket eller meldt inn i Serviceperioden (08.00 – 16.00) skal besvares senest i løpet av 8 timer og feilrettingen skal igangsettes og gjennomføres i henhold til avtale med Lånekassen. B-feil som avdekkes eller meldes inn utenom Serviceperioden skal besvares senest i løpet av 8 timer, dvs. innen utløpet av Serviceperioden dagen etter at hendelsen er meldt inn. Produksjonssetting av feilrettelser skal til vanlig skje i henhold til avtalt publiseringsplan, hvis ikke noe annet blir avtalt.
- C-feil, som er avdekket eller meldt inn i Serviceperioden (08.00 – 16.00) skal besvares senest i løpet av en uke etter innmelding, og feilrettingen skal igangsettes og gjennomføres i henhold til avtale med Lånekassen. Produksjonssetting av feilrettelser skal til vanlig gjøres i henhold til avtalt publiseringsplan, hvis ikke noe annet blir avtalt.
- Forespørsel om tilbud på tilleggstjenester eller utviklingsoppdrag (estimer) skal besvares i henhold til avtale mellom partene i hvert enkelte tilfelle, og senest innen to uker fra leverandøren har mottatt forespørselen.
- Videreutvikling skal gjennomføres og leveres i henhold til oppdragsavtalen i tråd med det som avtales mellom partene i hvert enkelte tilfelle.
- Forebyggende vedlikehold skal utføres av leverandøren på eget initiativ i samsvar med avtalte intervaller.
- Leverandøren skal i hele avtaleperioden opprettholde nødvendig kompetanse og tilgjengelige ressurser for å kunne levere vedlikeholds- og videreutviklingstjenestene med god kvalitet.

3.2.4 Organisering av arbeidet

For å få en mest mulig effektiv og god vedlikeholds- og videreutviklingstjeneste skal det etableres et «kjerneteam» hos leverandøren som har ansvaret for vedlikehold og videreutviklingsoppgaver. Teamet skal bestå av en navngitt kontaktperson og en utvikler, samt eventuelt en navngitt porteføljeansvarlig. Leverandøren skal garantere at minimum to personer kjenner løsningen til enhver tid og at det er tilgjengelig kapasitet til å ivareta det avtalte omfang.

Lånekassen ønsker å ha muligheten til å kunne forholde seg til navngitte fagpersoner på omkringliggende tjenester som blant annet informasjonsarkitektur, interaksjonsdesign og brukervennlighet. Ved behov for bruk av disse ressursene skal dette avtales og tilrettelegges av Lånekassens kontaktperson hos Leverandøren, og Lånekassen skal ha rask tilgang til disse ressursene hos leverandøren. Det vil være ønskelig at Lånekassen også kan ha direkte kontakt med disse ressursene.

3.2.5 Omfang

Vedlikeholdsavtalen med rett til videreutvikling kan overordnet deles inn i tre elementer:

- Grunnpakke for vedlikehold
- 100 timers pott til feilretting og mindre tilleggstjenester
- Utviklingsoppdrag

Vedlikeholdsavtalens grunnpakke skal dekke leverandørens svar- og kompetansegaranti, tilgang til feilrettingsressurser, samt forebyggende vedlikehold. Grunnpakken utgjør et fast element som prises som et fast vederlag, betalt per måned/år.

100 timers potten er en estimert timepott på 100 timer som Lånekassen regner med vil påløpe per år til vedlikehold, dvs. feilsøking, feilretting og noe mindre videreutvikling/tilleggstjenester. Potten på 100 timer er satt basert på erfaring på uttak til slikt arbeid fra de siste årene. Leverandøren skal derfor som minimum ha bemanning/kapasitet til å utføre feilrettinger og endringer, herunder mindre tilleggstjenester/utviklingsoppdrag, tilsvarende 100 timer per år. Lånekassen tar forbehold om at dette omfanget kan øke, både på grunn av flere feil på løsningen, eller økt behov for oppgraderinger eller mindre tilleggstjenester.

Lånekassen skal selv forvalte 100 timers potten. Kun forbrukte timer skal faktureres, herunder regnes produksjonssettinger. Når Lånekassen ber om et estimat på en endring eller feilretting, skal estimat sendes til Lånekassen før noe feilrettings-/tilleggsarbeid påbegynnes. A-feil skal rettes i henhold til SLA. Feilretting og tilleggstjenester faktureres på 100 timerspotten, hvis ikke noe annet er spesifisert.

Større utviklingsoppdrag vil gjøres i form av en egen oppdragsavtale som inngås mellom partene, og vil faktureres som eget oppdrag i henhold til avtalte betalingsbetingelser i oppdragsavtalen.

3.2.6 Krav til oppmøte/tilstedeværelse hos Lånekassen

Leverandøren må innen 24 timer på forespørsel kunne stille med kontaktperson, utvikler og annet relevant personale i Lånekassens lokaler i Oslo, uten ekstra kostnad for Lånekassen.

3.2.7 Krav til språk

Kontaktpersonen, utvikler og reserveutvikler må kunne beherske norsk, muntlig og skriftlig, hvis norsk ikke er morsmål.

3.3 Krav til kvalifikasjoner

Leverandøren forventes å tilfredsstillende følgende krav:

Leverandøren skal ha kjernekompetanse på EPiServer samt et solid og stort utviklertmiljø med EPiServer som særkompetanse. Leverandøren skal videre være EPiServer Premium Solution Partner.

Det er ønskelig med kjennskap til offentlig sektor.

3.4 Informasjon om anskaffelsesprosessen

3.4.1 Anskaffelsesprosedyren

Anskaffelsen foretas som åpen anbudskonkurranse etter reglene i Forskrift om offentlige anskaffelser, Del I og Del III. Ved denne konkurranseformen er det ikke tillatt å forhandle. Dette innebærer at det ikke vil være noen anledning til å endre tilbudet under konkurransen.

3.4.2 Avtaletype og varighet

Utkast til Kontrakt utgjør Vedlegg 2 og regulerer forholdet mellom partene. Dersom leverandøren har forbehold til utkastet til Kontrakt, skal disse fremgå i henhold til instruksene i pkt. 6.3.

Avtalen vil løpe i to år fra undertegnelse med opsjon for Lånekassen til å forlenge avtalen i inntil fire år til (1+1+1+1). Totalt varighet på vedlikeholdsavtalen kan bli seks år.

3.4.3 Planlagt fremdrift

Det er lagt opp til følgende tidsrammer for prosessen frem til avtaleinngåelse. Datoene nedenfor er foreløpige og kan bli endret.

Aktiviteter	Frister
Kunngjøringsdato	6.2.2014
Leverandørens frist for å levere kvalifiseringsdokumenter og tilbud	24.3.2014
Kunden ferdigstiller evaluering av kvalifiseringsdokumenter og tilbud, og velger Leverandør	9.4.2014
Kunden varsler deltakerne om valg av Leverandør	9.4.2014
Frist for å klage på valg av leverandør	22.4.2014
Avtaleinngåelse	23.4.2014

4. Krav til kvalifiserings- og tilbudsdokumentets disposisjon og innhold

4.1 Tilbudets disposisjon og form

Tilbudet skal følge disposisjon og innhold som angitt nedenfor:

1. Signert følgebrev
2. Skatteattester
3. HMS-erklæring
4. Økonomisk stilling
5. Beskrivelse av leverandørens organisasjon og kapasitet
6. Krav til kompetanse og erfaring med relevante leveranser
7. Kvalitetssikringssystem og styringssystem
8. Kvalitet på tilbudte tjenester, herunder gjennomføringsdyktighet
9. Pris
10. Forbehold til Konkurransesgrunnlaget
11. Innsynsfullmakt

Det originale og signerte tilbudet skal leveres uten innbinding, plastlommer, skilleark, stifter, binders og lignende.

I tillegg skal det leveres en komplett kopi i papirversjon i ringperm (med skilleark) og én elektronisk versjon på minnepinne. Dersom tilbudet leveres i PDF-format, skal det også legges ved en redigerbar versjon av tilbudet (for eksempel Word).

Hvert punkt i besvarelsen skal benevnes med de samme nummer som nevnt over og skal atskilles med skilleark med klar disposisjon først i ringpermen.

Alle svar skal gis under de respektive hovedområder og ikke i form av kryssreferanser.

Brosjyrer og annet reklamemateriell skal ikke inngå i noen deler av Leverandørens besvarelse.

4.2 Tilbudets innhold

Tilbudet skal følge disposisjonen som nevnt over og inneholde en beskrivelse i henhold til punktene 5 og 6 (kvalifikasjons- og tildelingskriterier).

Tilbudet skal også inneholde et undertegnet følgebrev. I følgebrevet skal det klart fremkomme hvem som er Leverandørens kontaktperson. Det skal oppgis navn, stilling, telefonnummer, faksnummer og e-postadresse.

5. Kvalifikasjonskriterier

5.1 Skatteattester

Det kreves at gyldige skatteattester leveres. Lånekassen vil vurdere eventuelle restanser knyttet til innbetaling av skatt.

Krav til dokumentasjon:

Skatteattest for merverdiavgift og skatteattest for skatt skal framlegges som bekreftelse på at forfalte skatter og avgifter er betalt. Attestene skal være utstedt av kassen/kommunekassereren på Leverandørens forretningssted og av skattefogden i vedkommende firmas hjemstedsfylke. Leverandører med forretningsadresse utenfor Norge skal framlegge attester som bekrefter at leverandøren har ordnede skatte- og avgiftsforhold i sitt hjemland. Attestene skal ikke være eldre enn seks måneder.

5.2 HMS-erklæring

Det kreves at gyldig HMS-egenerklæring leveres.

Krav til dokumentasjon:

Alle leverandører skal legge ved egenerklæring om at virksomheten oppfyller, eller ved eventuelt tildeling av avtale vil oppfylle, lovbestemte krav i Norge innen helse, miljø og sikkerhet (HMS).

Utkast til HMS-egenerklæring som samsvarer med anskaffelsesregelverkets krav er vedlagt, se Vedlegg 1.

5.3 Økonomisk stilling

Foretakets årsregnskap med revisjonsberetning for de tre siste år skal vedlegges. Det kreves at leverandøren har tilstrekkelig soliditet til å levere tjenester under denne avtalen.

Krav til dokumentasjon:

Foretakets årsregnskap med revisjonsberetning for de tre siste år skal vedlegges.

Erklæringer om foretakets totale omsetning, og omsetning for de tjenester som kontraktene omhandler, for de siste tre regnskapsårene skal beskrives i følgende matrise:

	År 1	År 2	År 3
Totalomsetning			
Relevant omsetning			

5.4 Beskrivelse av leverandørens organisasjon og kapasitet

Det kreves at leverandøren er et lovlig etablert foretak, og har forvaltning av vedlikeholds- og utviklingsavtaler, herunder på EpiServer som en del av kjernevirksomheten.

Leverandøren skal ha tilstrekkelig kapasitet til å levere tjenester under denne avtalen. Det kreves at leverandøren selv har minst 10 sertifiserte utviklere på EpiServer. Videre kreves det at leverandøren selv har tilstrekkelig kapasitet på andre fagområder, med minimum en ansatt med kompetanse på fagområdene informasjonsarkitektur, interaksjonsdesign og grafisk design. Videre skal leverandøren, enten selv eller via underleverandør, ha tilstrekkelig kompetanse på brukervennlighet, søkemotoroptimalisering, innholdsstrategi og applikasjonsdrift (serverdrift / application management) til å levere tjenester under avtalen. Sistnevnte kunnskap er viktig når man gjør feilsøking og feilen ligger i grensegangen mellom applikasjon og server. Det kreves også at kjerneteamet (punkt 3.2.4) kommer fra leverandørens organisasjon.

Krav til dokumentasjon

Det skal gis en beskrivelse av leverandørens organisasjon, selskapsform, eierstruktur og virksomhetsområde. Firmaattest skal legges ved. Det skal videre gis en bekreftelse på om forvaltning av vedlikeholds- og utviklingsavtaler er en del av kjernevirksomheten til leverandøren.

Ved bruk av eventuell underleverandør skal det følge med en beskrivelse av underleverandørens organisasjon, selskapsform, eierstruktur og virksomhetsområde (Lånekassen skal uansett kun forholde seg til Leverandøren, som vil ha samme ansvar for sine underleverandørers ytelser som for sine egne). Leverandøren skal videre gi en kort beskrivelse av samarbeidsforholdet med underleverandøren og i hvilken grad han har tilgang/rådighet over ressurser fra underleverandøren.

Lånekassen ønsker kapasiteten angitt på to nivåer:

1. Leverandørens totale relevante kapasitet
2. Leverandørens relevante kapasitet fordelt på kompetanse-/fagområder

Leverandøren skal fylle ut begge tabellene under for å angi kapasiteten.

Nivå 1:

Leverandørens totale relevante kapasitet	Totalt antall ansatte	Antall ansatte med kompetanse til å levere tjenester under avtalen
Leverandørens organisasjon		
Evt. underleverandør 1		
Evt. underleverandør n		

Nivå 2:

Leverandøren skal videre oppgi hvor mange ansatte selskapet har som kan levere tjenester knyttet til følgende roller innen det enkelte området.

Tall fra eventuelle underleverandører oppgis i parentes (inkluderes ikke i leverandørens antall konsulenter). Dersom leverandøren ikke har rådighet over ressursene fra underleverandøren, skal dette oppgis. Dette vil da ikke kunne legges til grunn for evalueringen av leverandørens kapasitet.

Rolle	Antall konsulenter *	Antall konsulenter *
	Senior (mer enn 3 års dokumentert erfaring fra rollen)	Junior (mindre enn 3 års dokumentert erfaring fra rollen)
Kontaktperson/ansvarlig for vedlikeholdsavtaler (porteføljer)		
Sertifiserte utviklere på EpiServer (EpiServer CMS Certified Developer)		
Informasjonsarkitekt		
Interaksjonsdesigner		
Brukervennlighet (brukeropplevelse, usability)		
Grafisk designer		
Innholdsstrateg		
Ekspert på søkemotoroptimalisering		
Utvikler med kompetanse / kjennskap til applikasjonsdrift		

*Antall konsulenter skal oppgis basert på antallet konsulenter hos leverandøren som innehar kompetanse etterspurt innen de respektive områder. Konsulenter som innehar tilstrekkelig kompetanse på flere fagområder, kan regnes med i hvert område.

5.5 Leverandørens kompetanse og erfaring

Leverandøren skal være EpiServer Premium Solution Partner. Det kreves at leverandøren har relevant og bred erfaring med oppdrag som etterspørres i denne konkurransen.

Lånekassen vil vurdere leverandørens synliggjorte relevante kompetanse og erfaring i forhold til anskaffelsens art og omfang, og denne bør derfor tilsvare det omfang og den type oppdrag som Lånekassen etterspør i denne konkurransen. Det vil blant annet bli lagt vekt på om de referansene som oppgis har sin nettportal driftet på EpiServer.

Lånekassen gjør oppmerksom på at vi som utgangspunkt vil legge leverandørens beskrivelse av kompetanse og erfaring til grunn for evalueringen, men at vi ved behov kan innhente tilbakemelding fra referanser for å verifisere og kartlegge leverandørens oppgitte kompetanse og erfaring.

Krav til dokumentasjon:

Leverandøren skal legge ved dokumentasjon på at de er EPiServer Premium Solution Partner.

Leverandøren bes videre beskrive på overordnet nivå og synliggjøre sin erfaring med tilsvarende leveranser. Beskrivelsen skal synliggjøre i hvilken grad leverandøren dekker de krav til kompetanse og erfaring som fremgår av pkt. 3.2.

Leverandøren skal fylle ut en oversikt over leverandørens viktigste leveranser de siste tre til fem årene. Av matrisen skal det også framgå hvem som var leverandørens kontaktperson hos referansekunden med telefonnummer som denne kan kontaktes på. Referansekundenes kontaktperson skal være informert om at de kan bli kontaktet av Lånekassen. Dette fremstilles i matrisen under.

Referansekunde	Beskrivelse av oppdraget	Periode	Verdi eks. mva.	Kontaktperson	Tlf. nr.

5.6 Kvalitetssikringssystem og styringssystem

Det er et krav at leverandøren har et godt og velfungerende kvalitetssikrings- og styringssystem.

Krav til dokumentasjon:

Leverandørens relevante sikringssystemer skal beskrives. Dersom leverandøren er sertifisert, skal dette dokumenteres med kopi av sertifikat utstedt av akkrediterte sertifiseringsorgan eller tilsvarende.

6. Tildelingskriterier

Lånekassen vil tildele kontrakt på grunnlag av det økonomisk mest fordelaktige tilbudet blant de leverandører som er kvalifisert.

Leverandøren rangeres etter en helhetsvurdering på bakgrunn av kriterier under i ikke prioritert rekkefølge:

6.1 Kvalitet på tilbudte tjenester, herunder gjennomføringsdyktighet

Kvaliteten på tilbudte tjenester er svært viktig for Lånekassen. Lånekassen vil vurdere kvalitet og gjennomføringsdyktighet på de tilbudte tjenestene basert på det mottatte tilbudet. Det vil vurderes i hvilken grad og med hvilken kvalitet leverandøren kan levere de etterspurte tjenestene samt tilbudt kompetanse på leverandørens kjerneteam og øvrige tilbudte ressurser. Herunder vil det vurderes hva som ligger i grunnpakka, og om leverandøren oppfyller de tjenestenivåene det er stilt krav om.

Lånekassen vil videre vurdere om det tilbudte kjerneteamet har god erfaring med liknende oppdrag samt med EPiServer. Har de EPiServer kjernekompetanse vil dette tillegges vekt.

Gjennomføringsdyktigheten til leverandørene vil vurderes basert på beskrivelse av hvordan leverandøren ser for seg å levere tjenestene. Lånekassen vil søke å kartlegge de tilbudte tjenestene med hensyn på leveringsdyktighet knyttet til oppfyllelse av krav til servicenivå, gjennomføring av bestillinger/oppdrag og samarbeidsevner.

Vi vil her se etter om leverandøren har en god pakkeløsning, smidige og effektive rutiner, enkelhet i opprettelsen av feilmeldinger/bestillinger og nye prosjekter. Det vil bli vurdert hvordan enheten som har ansvaret for avtalen er organisert.

Det vil ved behov bli foretatt vurderinger ut i fra tilbakemeldinger fra referansekunder vedrørende vedlikeholds- og videreutviklingstjenester utført for tilsvarende løsninger, særlig vedrørende kompetanse, serviceevne og gjennomføringsmodell.

Krav til dokumentasjon

Leverandøren skal legge ved en beskrivelse, kan legges ved som presentasjon i PowerPoint, om hvordan de har tenkt å levere vedlikeholdstjenestene. Beskrivelsen skal som minimum på overordnet nivå vise:

- Hvordan leverandøren har tenkt å levere vedlikehold og videreutviklingstjenestene
- Bestillingsrutiner for feil og videreutvikling
- Hvordan leverandøren setter opp prosjekter
- Hvordan leverandøren forvalter vedlikeholds- og videreutviklingsavtaler
- Hvordan kjerneteamet er organisert
- Hvordan knytter / innhenter kjerneteamet andre fagpersoner / ressurser i forbindelse med prosjekter som krever annen kompetanse enn det kjerneteamet har

6.1.1 Tilbudt kjerneteam

Lånekassen vil vurdere tilbudt kjerneteam sin kompetanse og erfaring. Som utgangspunkt vil vi legge til grunn tilbudet og vedlagte CV'er, men ved behov kan det være aktuelt å ta kontakt med en eller flere av referansene.

Utfylling av matrisen

For å dokumentere kompetansen til kjerneteamet bes leverandøren om å fylle ut matrisen under per konsulent. Referansene som oppgis bør belyse konsulentens erfaring fra forvaltning av liknende løsning og vedlikeholdsavtale, som det Lånekassen her etterspør. Det bør videre fremkomme om konsulenten har erfaring med videre- og/eller nyutvikling innen for eksempel ny CSS, mobiltilpassing av eksisterende nettsted eller utvikling av et helt nytt nettsted. Erfaring med statlige virksomheter vil vektas positivt, men er ikke et absolutt krav. Det vil være en fordel med erfaring fra oppdrag på løsninger basert på EPiServer, men om tilbudte kontaktperson/utvikler har gode referanser fra andre oppdrag som ikke er basert på EPiServer, men som anses som relevante oppgis dette. CV på tilbudt kjerneteam skal legges ved og vil vurderes.

Navn på tilbudt kontaktperson hos leverandøren			
	Oppdrag 1	Oppdrag 2	Oppdrag 3
Oppdragsgivers navn			
Oppdragets varighet			
Omfang - verdi/timer totalt og tilbudt kontaktpersons andel (timer)			
Kontaktpersonens rolle			
Kortfattet beskrivelse av oppdraget/prosjektet og kontaktpersonens rolle			
CMS-løsning			
Navn på referansens kontaktperson og telefonnummer			

Navn på tilbudt sertifisert utvikler i EPiServer i tilbudt kjerneteam hos leverandøren			
	Oppdrag 1	Oppdrag 2	Oppdrag 3
Oppdragsgivers navn			
Oppdragets varighet			

Omfang - verdi/timer totalt og tilbudt utviklerens andel (timer)			
Utviklerens rolle			
Kortfattet beskrivelse av oppdraget/prosjektet og utviklerens rolle			
CMS-løsning			
Navn på kontaktperson og telefonnummer			
Leverandøren garanterer at stedfortreder for utvikler i tilbudt kjerneteam har samme kompetanse tilsvarende den faste utvikleren	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nei	

6.1.2 Andre fagpersoner

Da tilgang til leverandørens øvrige ressurser vil kunne variere fra oppdrag til oppdrag, og det ikke er hensiktsmessig å be om CV på alle konsulentene, skal leverandøren dokumentere kompetanse og erfaring på en person per fagfelt.

Lånekassen vil vurdere de oppgitte konsulentenes kompetanse og erfaring, og gjøre en samlet vurdering av kompetansen til de øvrige fagpersonene. Også her vil erfaring fra liknende oppdrag, som kan sammenliknes med Lånekassens, tillegges vekt.

Leverandøren skal fylle ut matrisen under.

Tiltenkte ressurser som kan brukes til support og videreutvikling	Navn	Senior (mer enn tre år) / junior	Kortfattet beskrivelse av oppdraget/prosjektet og utviklerens rolle	Prosjektets totalpris / konsulentens andel	Oppdragsgiver
Informasjonsarkitekt					
Interaksjonsdesigner					
Brukervennlighetseksperter					
Grafisk designer					
Innholdsstrateg					
Ekspert på søkemotoroptimalisering					
Utvikler med kompetanse på / kjennskap til applikasjonsdrift					

Kriteriet vektet med 50 %

6.2 Pris

Leverandøren skal oppgi pris eksklusiv merverdiavgift på de tilbudte tjenestene. Tabellene under må fylles ut for prising av tilbudet (gjøres i utkastet til vedlikeholdskontrakt).

Lav pris vil vurderes som positivt.

Faste vederlag

Tjeneste	Fastpris per år eks mva
Vedlikehold og support inkl. forebyggende vedlikehold jfr. spesifikasjon av tjenestene i Bilag 2 tabellens pkt. 1.	<Beløp>

Feilretting og mindre tilleggstenester (100 timerspott i vedlikeholdsavtalen)

Tjeneste	Pris per år eks mva
For løpende vedlikehold er det estimert en timepott per år på 100 timer. Innunder denne timepotten skal Leverandøren dekke Kundens estimerte behov for bistand knyttet til løpende utvikling, feilsøking, feilretting og produksjonssettinger. Leverandøren fakturerer kun for forbrukte timer.	0 - <Beløp>
Timepriser på tiltenkte personer i kjerneteam	Pris per time eks mva
Kontaktperson	<Beløp>
Utvikler EPiserver	<Beløp>

Timepriser for tilleggstenester og videreutvikling (egen oppdragsbestilling)

Stillingskategori	Timepris eks. mva – Senior (Mer enn 3 års relevant erfaring)	Timepris eks. mva – Junior (0-3 års relevant erfaring)
Prosjektleder	<Beløp>	<Beløp>
Utvikler	<Beløp>	<Beløp>
Informasjonsarkitekt	<Beløp>	<Beløp>
Interaksjonsdesigner	<Beløp>	<Beløp>
Brukervennlighetseksperter	<Beløp>	<Beløp>
Grafisk designer	<Beløp>	<Beløp>
Innholdsstrateg	<Beløp>	<Beløp>
Ekspert på søkeoptimalisering	<Beløp>	<Beløp>
Utvikler med kompetanse / kjennskap til applikasjonsdrift	<Beløp>	<Beløp>

Pris for adhoc igangsetting av feilsøking/feilretting utenfor Serviceperioden	<Beløp>	<Beløp>
---	---------	---------

Kriteriet vektes med 40 %

6.3 Forbehold til Konkurransesgrunnlaget

Dersom leverandøren velger å ta forbehold til konkurransesgrunnlaget, herunder kontrakt, skal disse uttrykkelig synliggjøres og begrunnes.

Forbehold til konkurransesgrunnlaget (kontrakt) vil telle negativt ved evalueringen av tilbyderne.

Krav til dokumentasjon:

Alle endringer leverandøren ønsker å gjøre til kontrakt skal legges inn i Bilag 4. Det skal her fremgå forslag til endret tekst med begrunnelse for endringsønsket.

Kriteriet vektes med 10 %

7. Formalia

7.1 Lånekassens kontaktperson

Alle henvendelser vedrørende denne konkurransen skal rettes til Lånekassens kontaktperson som er: *Espen Grimnes*

- Tlf: 22 72 67 00
- E-post: postmottak@lanekassen.no "att: Espen Grimnes, Ref: 201400051"

7.2 Språk

Tilbudet skal leveres på norsk.

7.3 Avlysning av konkurransen

Dersom Lånekassen har saklig grunn til det, kan anskaffelsen avlyses uten at det medfører erstatningsansvar overfor leverandørene. Saklig grunn vil være der tilbudets priser ligger over det Lånekassen har budsjettmessig dekning for å inngå avtale på.

7.4 Kostnader

Kostnader som leverandøren pådrar seg fram til eventuell avtale er signert, er Lånekassen uvedkommende.

7.5 Svar på spørsmål til konkurransesgrunnlaget

Kunden behandler aktuelle leverandører likt. Mens konkurransesgrunnlaget er ute til besvarelse av leverandørene, betyr dette at all kommunikasjon skal være skriftlig. Anmodning om svar på spørsmål og avklaringer skal søkes framsatt så fort som mulig. Ev. spørsmål sendes til e-postadresse:

postmottak@lanekassen.no

Merk e-posten med i emne-feltet: " Spørsmål - Ref: 201400051 "

Svar på spørsmål som Lånekassen finner relevante, vil bli anonymisert og publisert slik at de er likt tilgjengelig for alle. Spørsmål som Lånekassen ikke finner relevante for besvarelsen av angjeldende dokument vil ikke bli besvart.

7.6 Endring av konkurransegrunnlaget

Lånekassen kan endre og/eller gi tilleggsopplysninger til konkurransegrunnlaget, og vil i tilfellet gi leverandørene informasjon om dette i rimelig tid før tilbudsfristens utløp.

Dersom endringer eller tilleggsopplysninger kommer så sent at det er vanskelig for leverandørene å ta hensyn til det i tilbudet, skal Lånekassen fastsette en forholdsmessig forlengelse av tilbudsfristen. Samtlige leverandører vil bli varslet dersom tilbudsfristen utsettes.

7.7 Frist for å levere tilbud

Tilbudet skal være Lånekassen i hende innen 24.3.2014 klokken 12.00.

7.8 Avvisning

Tilbudet vil bli avvist dersom;

- Det ikke er levert innen angitte frister
- Det ikke er skriftlig, lukket og i merket forsendelse

Tilbudet kan bli avvist dersom bestemmelsene i forskrift om offentlige anskaffelser åpner for det, jf. forskriften §§ 20-12 til 20-14, og dersom oppgitt struktur for tilbudet, jf. punkt 4, ikke er fulgt.

7.9 Meddelelse

Dersom tilbud blir forkastet eller avvist, skal leverandøren meddeles dette. Når Lånekassen har besluttet hvilken leverandør som skal tildeles avtalen, vil samtlige leverandører bli meddelt beslutningen i rimelig tid før avtaleinngåelse. Meddelelsen vil inneholde en begrunnelse for valget og angi klagefrist for leverandørene.

De ikke antatte leverandørene vil, på forespørsel, få en nærmere begrunnelse for hvorfor tilbudet er forkastet eller avvist, eller informasjon om resultatet fra tilbudsevalueringen, senest 5 kalenderdager etter at leverandør har bedt om begrunnelse.

7.10 Returnering av kvalifikasjons- og tilbudsdokumenter

Ingen kvalifikasjons- og tilbudsdokumenter, eller deler av disse, vil returneres til leverandør.

7.11 Eiendomsrett

Konkurransesgrunnlaget er Lånekassens eiendom og skal makuleres eller returneres Lånekassen innen 5 kalenderdager etter at leverandøren har fått melding om at tilbudet ikke er akseptert eller når Lånekassen skriftlig ber om dette.

7.12 Avklaringer/klargjøringer

Etter at tilbudene er kommet inn, kan Lånekassen ved forespørsel be tilbyderne foreta avklaringer/klargjøringer vedrørende tilbudene jfr. foa § 21-1 (2). Avklaringer kan skje skriftlig eller ved personlige møter.

7.13 Konfidensialitet

Lånekassen ber leverandøren om at dette grunnlaget behandles konfidensielt.

7.14 Alternative tilbud

Lånekassen ønsker ikke alternative tilbud.

7.15 Åpning av tilbudene

Det vil ikke være offentlig åpning av tilbudene. Rettidig leverte tilbud vil åpnes i Lånekassens arkiv, Østre Aker vei 20, den 24.3.2014 kl. 12.00.

7.16 Vedståelsesfrist

Tilbudet skal være bindende til og med 31.5.2014.

7.17 Leveringsform

Tilbudet skal leveres skriftlig i lukket pakke. Pakken skal merkes "Vedlikehold og videreutvikling lanekassen.no Ref:201400051".

7.18 Leveringsadresse

Tilbudet sendes til:

Statens lånekasse for utdanning
Postboks 191 Økern
v/Espen Grimnes
0510 Oslo

eller leveres til:

Statens lånekasse for utdanning
Østre Aker vei 20
0581 Oslo

7.19 Vedlegg

Vedlegg 1: HMS-erklæring
Vedlegg 2: Utkast til Vedlikeholdskontrakt (SSA-V lille)
Vedlegg 3: Utkast til Oppdragsskjema
Vedlegg 4: Utkast til Oppdragsavtale (SSA-O)

Vedlegg 1

Egenerklæring om helse, miljø og sikkerhet (HMS)

Denne bekreftelsen gjelder:

Virksomhetens navn		Organisasjonsnr/ Fødselsnr	
Adresse		Land*	
Postnummer		Poststed	

Jeg bekrefter med dette at denne virksomheten arbeider systematisk for å oppfylle kravene i helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen og ved det tilfredsstillende kravene i forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheten (internkontrollforskriften).¹

Jeg bekrefter at virksomheten er lovlig organisert i henhold til gjeldende skatte- og arbeidsmiljøregelverk når det gjelder ansattes faglige og sosiale rettigheter. Jeg aksepterer at oppdragsgiver etter anmodning vil bli gitt rett til å gjennomgå og verifisere virksomhetens system for ivaretagelse av helse, miljø og sikkerhet.

Dato Daglig leder

Jeg bekrefter med dette at det er iverksatt systematiske tiltak for å oppfylle ovennevnte krav i helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen.

_____ Ingen ansatte

Dato Representant for de ansatte

**For utenlandske oppdragstakere gjelder følgende: Jeg bekrefter med dette at det ved utarbeidelse av tilbudet er tatt hensyn til helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen som følger av forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (internkontrollforskriften), fastsatt ved kgl. res. 6. desember 1996 i medhold av lov 17. juni 2006 nr. 62 om og arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. Jeg aksepterer at oppdragsgiver etter anmodning vil bli gitt rett til å gjennomgå og verifisere virksomhetens system for ivaretagelse av helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid.*

¹ Fastsatt ved kgl.res. 6. desember 1996 nr. 1127 i medhold av lov 17. juni 2006 nr. 62 om og arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern m.v.