Konkurransegrunnlag - Anskaffelse under nasjonal terskelverdi FOA del I

Norsk helsenett

Table of contents

1 GENERELL BESKRIVELSE
1.1 Om oppdragsgiver
1.2 Beskrivelse av oppdragsgivers behov
1.3 Tidsfrister
2 REGLER FOR GJENNOMFØRING AV KONKURRANSEN OG KRAV TIL TILBUD
2.1 Anskaffelsesprosedyre
2.2 Offentlighet og taushetsplikt
2.3 Vedståelsesfrist
2.4 Kommunikasjons og tilleggsinformasjon
3 Kvalifikasjonskrav
4 Tildelingskriterier
5 Innlevering av tilbud og tilbudsutforming
5.1 Innlevering av tilbud
5.2 Tilbudets utforming ved levering
6 Vedlegg

1 GENERELL BESKRIVELSE

1.1 Om oppdragsgiver

Helfo er Helsedirektoratets ytre etat og forvalter årlig om lag 42 milliarder kroner. Dette omfatter oppgjør fra folketrygden til behandlere, leverandører og tjenesteytere, samt individuell refusjon av privatpersoners utgifter til blant annet legemidler, tannhelse og helsetjenester i utlandet.

Helfos samfunnsoppdrag er å ivareta brukernes rettigheter og yte profesjonell service til behandlere og innbyggere gjennom veiledning og informasjon om helsetjenesten.

Helfo jobber for å gjøre hverdagen enklere for helseaktører og privatpersoner gjennom tilgjengelige, likeverdige og effektive helsetjenester.

1.2 Beskrivelse av oppdragsgivers behov

Konsulenttjenester samtaleteknikk - Helfo

Det vil være behov for bistand med ulike oppgaver innenfor opplæring i telefoniteknikk, presentasjonsteknikk, samtaleteknikk, samtalestyring og brukerhåndtering.

Det er forventet at Kunden vil ha behov for inntil 12 opplæringsoppdrag i året og eventuelt noen timer til faglig bistand fra konsulent.

1.3 Tidsfrister

Oppdragsgiver har lagt opp til følgende tidsrammer for prosessen:

Aktivitet	**Tidspunkt**
Frist for å stille spørsmål til konkurransegrunnlaget	8/4/2023 12:00 PM
Frist for å levere tilbud	8/14/2023 12:00 PM
Tilbudsåpning	8/14/2023 12:00 PM
Evaluering og eventuelle forhandlinger	Uke 33
Valg av leverandør og meddelelse til leverandører	8/21/2023
Utløp av karensperiode	8/31/2023
Kontraktsinngåelse	9/1/2023
Tilbudets vedståelsesfrist	

Det gjøres oppmerksom på at tidspunktene etter åpning av tilbudene er foreløpige. En eventuell forlengelse av vedståelsesfrist kan kun skje med leverandørens samtykke.

2 REGLER FOR GJENNOMFØRING AV KONKURRANSEN OG

KRAV TIL TILBUD

2.1 Anskaffelsesprosedyre

Anskaffelsen gjennomføres i henhold til lov om offentlige anskaffelser av 17. juni 2016 (LOA) og forskrift om offentlige anskaffelser (FOA) FOR 2016-08-12-974. del I.

Oppdragsgiver planlegger å tildele kontrakt uten å ha kontakt med leverandørene utover å foreta eventuelle mindre avklaringer/korrigeringer av tilbudene.
Forhandlinger kan likevel bli gjennomført dersom oppdragsgiver, etter at tilbudene er mottatt, vurdere det som hensiktsmessig. Utvelgelsen vil i så fall bli gjort etter en vurdering av tildelingskriteriene. Det presiseres at ingen leverandører kan forvente dialog om sitt tilbud og derfor må levere sitt beste tilbud.

Leverandøren oppfordres på det sterkeste til å følge de anvisninger som gis i dette konkurransegrunnlaget med vedlegg, og eventuelt stille spørsmål ved uklarheter.

2.2 Offentlighet og taushetsplikt

For allmennhetens innsyn i dokumenter knyttet til en offentlig anskaffelse gjelder offentleglova. Oppdragsgiver og dennes ansatte plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til opplysninger om tekniske innretninger og fremgangsmåter eller drifts- og forretningsforhold det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde, jf. FOA §§ 7-3 og 7-4 og, jf. forvaltningsloven § 13.

2.3 Vedståelsesfrist

Leverandøren må vedstå seg sitt tilbud til det tidspunktet som er angitt i avsnittet "Tidsfrister"

2.4 Kommunikasjons og tilleggsinformasjon

All kommunikasjon i prosessen skal foregå via Mercell-portalen.

All kommunikasjon blir loggført. Når du er inne på konkurransen skal du velge fanebladet Kommunikasjon. Klikk deretter på ikonet "Ny melding" i menylinjen. Skriv inn informasjon til oppdragsgiver og trykk deretter på "Send". Oppdragsgiver mottar så meldingen din. Hvis spørsmålet angår alle tilbydere vil oppdragsgiver besvare dette anonymisert ved å gi svaret som en tilleggsinformasjon. Tilleggsinformasjon er tilgjengelig under fanebladet Kommunikasjon og deretter underfanebladet Tilleggsinformasjon. Du vil også få en e-post med en link til tilleggsinformasjonen.

3 Kvalifikasjonskrav

4 Tildelingskriterier

Tildelingenskjer på basis av hvilket tilbud som har det beste forholdet mellom pris ellerkostnad og kvalitet, basert på følgende kriterier:

5 Innlevering av tilbud og tilbudsutforming

Bekreft ønske om å levere tilbud elektronisk i Mercell ved å gå til fanebladet ”Gi tilbud”, og

deretter trykke på knappen ”Jeg ønsker ä tilby." Dette er kun ment som en indikator på hvorvidt innkjøper kan forvente tilbud eller ikke. Du binder deg ikke som leverandør ved å bekrefte at du ønsker å tilby. Det er ønskelig at tilbyder bekrefter om de ønsker å tilby så raskt som mulig.

5.1 Innlevering av tilbud

Alle tilbud skal leveres elektronisk via Mercell portalen, www.mercell.no innen tilbudsfristen. For sent innkomne tilbud vil bli avvist. (Systemet tillater heller ikke å sende inn tilbud elektronisk via Mercell etter tilbudsfristens utløp.)

Er du ikke bruker hos Mercell, eller har du spørsmål knyttet til funksjonalitet i verktøyet, for eksempel, hvordan du skal gi tilbud, ta kontakt med Mercell Support på tlf: 21 01 88 60 eller på e-post til: support@mercell.com.

Det anbefales at tilbudet leveres i god tid før fristens utløp, f.eks. minimum 1 time før tilbudsfristens utløp.
Skulle det komme tilleggsinformasjon fra oppdragsgiver som fører til at du ønsker å endre tilbudet ditt før tilbudsfristen utgår, kan du gå inn og åpne tilbudet, gjøre eventuelle endringer og levere på nytt helt inntil tilbudsfristen utgår. Det sist leverte tilbudet regnes som det endelige tilbudet.

Elektronisk signatur ved levering
Under innleveringprosessen kan du bli bedt om en elektronisk signatur for å bekrefte at det er aktuell tilbyder som har sendt inn tilbudet. Elektronisk signatur kan dere skaffe på www.commfides.com, www.buypass.no eller www.bankid.no.

Vi gjør oppmerksom på at det kan ta noen dager å få levert elektronisk signatur slik at denne prosessen settes i gang så snart som mulig.

5.2 Tilbudets utforming ved levering

Følgende dokumenter skal legges ved under fanebladet Dokumenter i Mercell-portalen:

Dok 01 - Tilbudsbrev
Dok 02 - Besvarelse av kravspesifikasjon (Bilag SDSA-R Bilag
Dok 03 -Taushetserklæring

6 Vedlegg

Komplett konkurransegrunnlag består av følgende dokumenter og vedlegg:

Name	Description	Version	Change date	
23-01110 Forpliktelseserklæring.docx		1	6/16/2023 12:53 PM	
23-01110 SSA-B Avtale.docx		1	6/16/2023 12:53 PM	
23-01110 SSA-O Avtale.docx		1	6/16/2023 12:53 PM	
23-01110 SSA-R Avtale.docx		1	6/16/2023 12:53 PM	
23-01110 SSA-R Bilag.docx		1	6/16/2023 12:53 PM	
23-01110 Tildelingskriterier.docx		1	6/16/2023 1:27 PM	

23-01110 Vedlegg 1 - Avropsskjema.docx	1	6/16/2023 12:53 PM	
MAL Taushetserklæring ansatte og tilknyttede.docx	1	6/16/2023 12:53 PM	

(1)

Name	Change date	Description
Konkurransegrunnlag - Anskaffelse under nasjonal terskelverdi FOA del I	6/16/2023 1:27 PM	