

KONKURRANSEGRUNNLAG

KONKURRANSE MED FORHANDLING I TO TRINN

etter forskriftens del I og III

for kjøp av

Samarbeidspartner - Kundeffektundersøkelsen

Saksnr. 2021/582367

Innhold

1	BESKRIVELSE AV OPPDRAGSGIVER.....	3
2	ANSKAFFELSENS FORMÅL OG OMFANG.....	3
2.1	Formål og omfang av anskaffelsen.....	3
2.2	Deltilbud.....	3
3	KONTRAKT OG OPSJON PÅ FORLENGELSE	3
4	GJENNOMFØRING AV KONKURRANSEN.....	4
4.1	Anskaffelsesprosedyre.....	4
4.2	Gjennomføring av konkurransen.....	4
4.3	Forespørsel om å delta i konkurransen – trinn 1	5
4.4	Innlevering og utforming av tilbud – trinn 2	5
4.5	Forbehold og avvik.....	6
4.6	Fremdriftsplan	6
4.7	Oppdatering av konkurransegrunnlaget.....	7
4.8	Tilleggsopplysninger	7
4.9	Ettersending og avklaring av opplysninger og dokumentasjon.....	7
4.10	Kommunikasjon	7
5	TAUSHETSPLIKT OG OFFENTLIGHET	8
6	BÆREKRAFT, SAMFUNNSANSVAR OG ETISKE KRAV	8
6.1	Bærekraft og samfunnsansvar	8
6.2	Anti-korrupsjon.....	8
6.3	Konsekvenser	8
7	BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER	8
8	DET EUROPEISKE EGENERKLÆRINGSSKJEMAET – ESPD-skjema	9
8.1	Generelt om ESPD	9
8.2	Nasjonale avvisningsgrunner.....	9
9	KVALIFIKASJONSKRAV	9
9.1	Dokumentasjon for oppfyllelse av kvalifikasjonskrav	9
9.2	Kvalifikasjonskravene i denne konkurransen.....	10
9.3	Krav ved deltakelse i fellesskap.....	11
9.4	Krav ved bruk av underleverandører	11
10	TILDELINGSKRITERIER.....	11
10.1	Tildelingskriterier.....	11
10.2	Poengtildeling og vektingsmodell.....	12
11	AVVISNING	12
11.1	Avvisning grunnet formalfeil.....	12
11.2	Avvisning grunnet forhold ved leverandøren	12
11.3	Avvisning grunnet forhold ved tilbudet.....	12
	VEDLEGG 1 – Kravspesifikasjon.....	13
	VEDLEGG 2 - Prisskjema	18

1 BESKRIVELSE AV OPPDRAGSGIVER

Innovasjon Norges formål er å være statens og fylkeskommunenes virkemiddel for å realisere verdiskapende næringsutvikling i hele landet.

Innovasjon Norges delmål er: 1) Flere gode gründere 2) Flere vekstkraftige bedrifter 3) Flere innovative næringsmiljøer.

Innovasjon Norge er et særlovsselskap som eies 51 % av staten og 49 % av fylkeskommunene. Selskapet er representert i alle fylker og i ca. 30 land.

For mer informasjon: www.innovasjonnorge.no

Innovasjon Norge finansieres gjennom bevilgninger fra selskapets eiere og oppdragsgivere.

2 ANSKAFFELSENS FORMÅL OG OMFANG

2.1 Formål og omfang av anskaffelsen

Formålet med anskaffelsen er å dekke Innovasjon Norges behov for en samarbeidspartner i utviklingen, gjennomføring og analyse av kundeeffektundersøkelsen (KEU) til Innovasjon Norge. Undersøkelsen er et verktøy for å samle inn informasjon om bl.a. resultater som ikke kan dekkes av registerdata og er med i effektanalysene i Innovasjon Norges mål- og resultatstyringssystem.

Verdien av anskaffelsen kan ikke estimeres eksakt, men basert på erfaringstall er antatte verdi pålydende 7,5 millioner NOK eks. mva. Dette er imidlertid ikke forpliktende for Oppdragsgiver.

Videre tas det forbehold om at budsjettmessige endringer og selskapets prioriteringer kan innvirke på konkurransegjennomføringen og kontraktsforholdet. Ved Oppdragsgivers behov kan det benyttes en annen leverandør.

Mer informasjon om anskaffelsen fremkommer av vedlegg nr. 1, «*Kravspesifikasjon*».

2.2 Deltilbud

Det er ikke adgang til å gi tilbud på deler av oppdraget.

3 KONTRAKT OG OPSJON PÅ FORLENGELSE

Kontraksperioden er fra signaturodato og 1+1 år.

Oppdragsgiver har opsjon på å forlenge kontrakten med de samme betingelser med 1 + 1 år slik at total mulig kontraktlengde blir 4 år. En eventuell forlengelse av kontrakten i henhold til opsjon skjer automatisk, med mindre Oppdragsgiver sier opp avtalen. Slik oppsigelse må skriftlig varsles senest 1 måned før avtalens utløp.

Kontrakten kan når som helst sies opp med 3 måneders skriftlig varsel av begge parter.

For anskaffelsen vil følgende kontraktsvilkår gjelde:

- Rammeavtalen (SSA-R) Link: <https://www.anskaffelser.no/verktøy/kontrakter-og-avtaler/rammeavtalen-ssa-r>

Ved avrop under rammeavtalen vil følgende kontraktsvilkår gjelde:

- Oppdragsavtalen (SSA-O) Link: <https://www.anskaffelser.no/verktøy/kontrakter-og-avtaler/oppdragsavtalen-ssa-o>

Leverandøren skal inngi sitt tilbud basert på krav og vilkår i konkurransedokumentene og kontrakten med vedlegg. Leverandøren forplikter seg ved levering av tilbud til å ha lest og akseptert kontraktsforpliktelser, herunder, men ikke begrenset til taushetserklæring, lønns- og arbeidsvilkår, anti-korrupsjon og etiske retningslinjer.

4 GJENNOMFØRING AV KONKURRANSEN

4.1 Anskaffelsesprosedyre

Anskaffelsen gjennomføres i henhold til de regler som følger av dette konkurransegrunnlaget, samt Lov om offentlige anskaffelser av 17.06.2016 nr.73 (lov om offentlige anskaffelser) og Forskrift om offentlige anskaffelser av 12.08.2016 nr.974 (anskaffelsesforskriften). Konkurransereformen er en konkurranse med forhandling etter forskriftens del I og del III (over EØS-terskelverdi), jfr. § 13-2.

4.2 Gjennomføring av konkurransen

Konkurranse med forhandling er en to-trinns prosedyre hvor alle interesserte leverandører i første trinn kan levere en forespørsel om å delta i konkurransen, med dokumentasjon på oppfyllelse av kvalifikasjonskravene i pkt. 9.

I neste trinn vil oppdragsgiver foreta en utvelgelse av leverandører og be om levering av komplett tilbud. For denne konkurransen vil minimum 3 leverandører bli invitert til å inngi tilbud, jfr. FOA § 16-12 (3). Utvelgelsen blant overtallige kvalifiserte leverandører vil skje ved å velge ut og invitere de leverandørene som best oppfyller kvalifikasjonskravene.

Alle inviterte leverandører vil få sine tilbud evaluert. Konkurransen tillater forhandlinger med de inviterte leverandørene, og det kan forhandles ved alle sider av de innleverte tilbudene, jfr. anskaffelsesforskriften § 23-7 (2). Oppdragsgiver forbeholder seg imidlertid retten til ikke å gjennomføre forhandlinger, jfr. anskaffelsesforskriften § 23-7 (5).

Eventuelle forhandlinger vil forløpe i flere faser og redusere det antall tilbud som det skal forhandles om. Reduksjon vil skje på bakgrunn av de oppgitte tildelingskriterier. En første reduksjon på bakgrunn av tildelingskriteriene kan skje i forkant av forhandlingene, jfr. anskaffelsesforskriften § 23-11 (4).

Etter forhandlingene og eventuelle oppdaterte tilbud vil endelig evaluering av tilbudene bli foretatt og kontrakt tildelt. Det gjøres oppmerksom på at tilbud som inneholder vesentlige avvik fra anskaffelsesdokumentene skal avvises etter forskrift om offentlige anskaffelser § 24-8 (1) b. En slik avvising vil utelukke mulighet for å få forhandlet om sitt tilbud.

4.3 Forespørsel om å delta i konkurransen – trinn 1

Leverandører som ønsker å delta i konkurransen må innlevere forespørsel om å delta i konkurransen innen fristen som er angitt i tilbudsinvitasjonen og i Mercell. Leverandøren skal levere etterspurt informasjon og dokumentasjon i henhold til kvalifikasjonskrav, jfr. pkt. 9.

Da dette er en to-trinns prosedyre, skal det **ikke** innleveres komplett tilbud på dette stadiet i konkurransen. Konkurranses grunnlaget ligger vedlagt, da Oppdragsgiver er forpliktet til å gjøre dette tilgjengelig fra kunngjøringstidspunktet.

Alle kvalifikasjonssøknader skal leveres elektronisk via Mercell portalen, www.mercell.no innen fristen for innlevering.

Bekreft ønske om å levere kvalifikasjonssøknad elektronisk i Mercell ved å gå til fanebladet "Registrer kvalifikasjonsanmodning", og deretter trykke på knappen "Jeg ønsker å tilby." Dette er kun ment som en indikator på hvorvidt Oppdragsgiver kan forvente en kvalifikasjonssøknad. Leverandøren binder seg ikke ved å indikere "Jeg ønsker å tilby". Det er ønskelig at leverandøren indikerer om de ønsker å delta så raskt som mulig.

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 kvalifikasjonssøknaden leveres i god tid før fristens utløp. Dersom leverandøren ønsker å endre innlevert kvalifikasjonssøknad kan dette gjøres ved å åpne kvalifikasjonssøknaden, gjøre eventuelle endringer og levere på nytt helt til fristen utgår. Den sist leverte kvalifikasjonssøknaden regnes som den endelige kvalifikasjonssøknaden.

Leverandøren vil under innleveringsprosessen kunne bli bedt om en elektronisk signatur for å bekrefte at det er aktuell Leverandør som har sendt inn kvalifikasjonssøknaden. Elektronisk signatur kan skaffes på www.commfides.com, www.buypass.no eller www.bankid.no. Vær oppmerksom på at ikke alle bankID på mobil er compatible. Test signaturen i god tid før innlevering. 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. Leverandøren har ansvaret for å sørge for at elektronisk signatur fungerer slik at tilbudet bli levert innen leveringsfristen.

4.4 Innlevering og utforming av tilbud – trinn 2

Dette punktet er kun aktuelt for de leverandører som har blitt kvalifisert og invitert til å gi tilbud etter endt kvalifiseringsrunde. Alle leverandører må først levere en forespørsel om deltakelse, i henhold til punktet over, for så å avvente eventuell invitasjon til å levere tilbud. Leverandører som leverer forespørsel, men ikke blir invitert til å levere tilbud vil få beskjed om dette.

Leverandører som blir invitert til å gi tilbud, må innlevere tilbud elektronisk via Mercell portalen innen tilbudsfristen. Leverandør skal levere etterspurt informasjon og dokumentasjon i henhold til tildelingskriterier, jfr. pkt. 10. Tilbudet skal leveres på norsk.

Det er ønskelig at leverandøren indikerer hvorvidt de har til intensjon å innlevere tilbud ved å trykke på fanebladet ”Jeg ønsker å tilby”. For å gi tilbud, trykk på fanebladet «Gi tilbud».

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. Dersom leverandøren ønsker å endre innlevert tilbud kan dette gjøres ved å åpne tilbudet, gjøre eventuelle endringer og levere på nytt helt til tilbudsfristen utgår. Det sist leverte tilbudet regnes som det endelige tilbudet.

Leverandøren vil under innleveringsprosessen kunne bli bedt om en elektronisk signatur for å bekrefte at det er aktuell Leverandør som har sendt inn tilbudet. Elektronisk signatur kan skaffes på www.commfides.com, www.buypass.no eller www.bankid.no. Vær oppmerksom på at ikke alle bankID på mobil er kompatible. Test signaturen i god tid før tilbudsinnlevering. 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. Leverandøren har ansvaret for å sørge for at elektronisk signatur fungerer slik at tilbudet bli levert innen tilbudsfristen.

4.5 Forbehold og avvik

Dersom leverandøren tar forbehold til konkurransegrunnlaget (inkl. kontraktsbetingelsene), skal dette klart spesifiseres og angis i tilbudet.

Leverandøren oppfordres til å søke å avklare evt. uklarheter i konkurransegrunnlaget før tilbudsfristens utløp i samsvar med pkt. 4.8, i stedet for å ta forbehold. Leverandørens henvisning til standardiserte leveringsvilkår eller lignende, vil bli betraktet som forbehold.

Forbehold og avvik skal i tilfelle være presise og entydige slik at oppdragsgiver kan vurdere hvilke konsekvenser forbehold/avvik har for ytelse, pris og/eller andre forhold. Vesentlige forbehold og avvik vil føre til at tilbudet avvises.

4.6 Fremdriftsplan

Oppdragsgiver har lagt opp til følgende tidsrammer for prosessen:

Aktivitet	Tidspunkt
Forespørsel om å bli kvalifisert skal være mottatt innen	26. 04.2021 kl. 12.00
Kvalifisering og utvelgelse av leverandører	Uke TBD
Tilbudet skal være mottatt innen	Uke TBD
Evalueringsperiode med eventuelle forhandlinger og reviderte tilbud	Uke TBD
Valg av leverandør og meddelelse til leverandører	Uke TBD
Karensperiode	10 dager fra meddelelse om valg av leverandør er sendt ut.
Kontraktsinngåelse	Etter utløpet av karensperiode.
Vedståelsesfrist*	3 måneder fra tilbudsfrist

* Dette innebærer at leverandøren er bundet av innlevert tilbud frem til dette tidspunktet.

Det gjøres oppmerksom på at tidspunktene er foreløpige, og endelige frister vil fremgå i Mercell.

4.7 Oppdatering av konkurransegrunnlaget

Innen tilbudsfristens utløp har Oppdragsgiver rett til å foreta rettelser, suppleringer eller endringer i konkurransegrunnlaget som ikke er av vesentlig karakter.

Rettelser, suppleringer eller endringer vil bli sendt til alle som har meldt sin interesse i Mercell. Opplysninger som Oppdragsgiver gir på forespørsel av en leverandør, vil bli sendt til alle de øvrige interessenter i anonymisert form. Opplysninger om rettelser, suppleringer og endringer kunngjøres elektronisk via Mercell portalen.

Ved en revisjon av konkurransedokumentene, vil dette vises som en ny versjon av det samme dokumentet. Leverandører som allerede har meldt sin interesse vil også få en melding via sin e-post, om at det er utført endringer i konkurransen. Følg da denne linken i denne meldingen slik at du kommer inn på den aktuelle konkurransen.

Dersom leverandøren har spørsmål, oppfordres det til at dette rettes til Oppdragsgiver senest 6 dager før tilbudsfristens utløp. Henvendelser skal skje via Mercell portalen.

4.8 Tilleggsopplysninger

Leverandøren må sette seg nøye inn i innholdet i konkurransegrunnlaget. Dersom leverandøren finner feil, mangler eller uklarheter i konkurransegrunnlaget oppfordres leverandøren til straks å varsle oppdragsgiveren og be om tilleggsopplysninger.

Henvendelse om tilleggsopplysninger skal fremsettes via Mercell til Oppdragsgivers kontaktperson. Henvendelse om tilleggsopplysninger skal fremsettes så raskt som mulig slik at oppdragsgiver har mulighet til å behandle disse før tilbudsfristens utløp.

4.9 Ettersending og avklaring av opplysninger og dokumentasjon

Oppdragsgiver kan skriftlig be leverandørene ettersende, supplere, avklare eller utfylle mottatte opplysninger og dokumentasjon innen en kort tilleggsfrist.

4.10 Kommunikasjon

All kommunikasjon, eksempelvis spørsmål til konkurransedokumentene, skal foregå via Mercell-portalen. Dette for at all kommunikasjon skal loggføres. Når interessenter er inne på konkurransen skal det velges fanebladet "Kommunikasjon". Klikk på ikonet "Ny melding" i menylinjen, skriv inn ønsket tekst og send meldingen. Hvis spørsmålet angår alle leverandører vil Oppdragsgiver besvare dette anonymisert ved å gi svaret som en tilleggsinformasjon. Tilleggsinformasjon er tilgjengelig under fanebladet "Kommunikasjon" og deretter under fanebladet "Tilleggsinformasjon". Interessenter vil også motta e-post med en link til tilleggsinformasjonen.

5 TAUSHETSPLIKT OG OFFENTLIGHET

Opplysninger som innleveres til Innovasjon Norge er i utgangspunktet offentlig informasjon i henhold til Lov om innsyn i dokument i offentlig verksemd av 19.05.2006 nr.16 (offentleglova) § 3.

Det kan gjøres unntak fra innsyn i tilbud og anskaffelsesprotokoll til valg av leverandør er gjort, jfr. offentliglova § 23 (3).

Oppdragsgiver har taushetsplikt om forretningsmessige forhold, jfr. Lov om Innovasjon Norge av 19.12.2003 nr. 130, § 27 (1). Ved krav om innsyn vil «forretningsmessige forhold» bli sladdet.

6 BÆREKRAFT, SAMFUNNSANSVAR OG ETISKE KRAV

6.1 Bærekraft og samfunnsansvar

Oppdragsgiver skal bidra til en bærekraftig utvikling, herunder til økt samfunnsansvar i norsk næringsliv. Det er partenes felles forutsetning at virksomheten skal være basert på høye krav til etiske holdninger, unngå å medvirke til korrupsjon, krenkelse av menneskerettigheter, dårlige arbeidsforhold eller skadevirkninger for lokalsamfunn og miljø. Oppdragsgiver forventer at kunder og samarbeidspartnere har retningslinjer for etikk og samfunnsansvar i virksomheten.

6.2 Anti-korrupsjon

Oppdragsgiver har nulltoleranse for korrupsjon og har en anti-korrupsjonspolicy som gjelder for alle innleide konsulenter og for leverandører til selskapet. Korrupsjon omfatter et bredt spekter av aktiviteter der formålet er å skaffe seg ulovlige fordeler. Eksempler på korrupsjon er bestikkelser, smøring og favorisering, tilbakeføring av vederlag (kickbacks), tilretteleggingsbetalinger.

6.3 Konsekvenser

Dersom det blir avdekket alvorlige forhold i strid med ovennevnte, kan Oppdragsgiver avslutte avtaleforholdet med umiddelbar virkning.

7 BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Dersom tjenestene forutsetter at Leverandøren må behandle personopplysninger på vegne av Oppdragsgiveren, skal Leverandøren ha rollen som databehandler og Oppdragsgiveren skal være behandlingsansvarlig, jf. personvernforordningen kapittel IV avsnitt 1.

Oppdragsgiveren kan til enhver tid kreve at Leverandørens behandling av personopplysninger på vegne av Oppdragsgiveren reguleres i en egen databehandleravtale.

8 DET EUROPEISKE EGENERKLÆRINGSSKJEMAET – ESPD-skjema

8.1 Generelt om ESPD

ESPD-skjema leveres med tilbudet og fungerer som en foreløpig dokumentasjon på oppfyllelse av kvalifikasjonskrav og at det ikke foreligger avvisningsgrunner. ESPD-skjemaet skal leveres i Mercell.

8.2 Nasjonale avvisningsgrunner

I ESPD-skjemaets del III skal leverandøren bekrefte at det ikke foreligger avvisningsgrunner. De norske anskaffelsesreglene går lenger enn hva som følger av avvisningsgrunnene angitt i EUs direktiv om offentlige anskaffelser og i standardskjemaet for ESPD. Det presiseres derfor at i denne konkurransen gjelder og alle avvisningsgrunnene i anskaffelsesforskriftens § 24-2, inkludert de rent nasjonale avvisningsgrunnene.¹

9 KVALIFIKASJONSKRAV

9.1 Dokumentasjon for oppfyllelse av kvalifikasjonskrav

Som bekreftelse på at kvalifikasjonskravene er oppfylt, skal leverandøren levere ESPD-skjema. Dokumentasjon for oppfylte krav vil bes fremlagt av leverandør som får tildelt kontrakt før signering av denne. Oppdragsgiver kan imidlertid kreve dokumentene fremlagt på ethvert trinn av prosessen.

Der det er angitt i konkurransegrunnlaget at kvalifikasjonskrav skal dokumenteres (eks. referanseprosjekter), skal dokumentasjon lastes opp i Mercell i eget vedlegg.

¹ De nasjonale avvisningsgrunnene omfatter krav til at oppdragsgiver skal avvise leverandører som har vedtatt forelegg for de angitte straffbare forholdene, jf. FOA § 24-2 (2) og dersom leverandøren har begått alvorlige feil som kan medføre tvil om leverandørens yrkesmessige integritet, jf. FOA § 24-2 (3) i).

9.2 Kvalifikasjonskravene i denne konkurransen

Følgende kvalifikasjonskrav gjelder for denne konkurransen:

Krav - skatt og mva.	Dokumentasjon
Leverandøren skal ha ordnede forhold for innbetaling av skatt- og merverdiavgift.	<ul style="list-style-type: none"> • Attest for skatt- og merverdiavgift. <p>Attesten skal ikke være eldre enn 6 måneder regnet fra søknadsfristen. Utenlandske leverandører skal fremlegge attester fra tilsvarende myndigheter som de norske. Dokumenteres ved besvarelse av ESPD.</p>
Krav - organisatoriske og juridiske stilling	Dokumentasjon
Leverandøren skal være et lovlig etablert foretak	<ul style="list-style-type: none"> • Norske selskaper: Firmaattest • Utenlandske selskaper: Dokumentasjon på at selskapet er registrert i et bransjeregister/foretaksregister iht nasjonale krav i det land leverandøren er etablert. Dokumenteres ved besvarelse av ESPD.
Krav - faglige kvalifikasjoner	Dokumentasjon
Leverandøren skal ha relevant kompetanse og erfaringer fra tilsvarende oppdrag/leveranser.	<ul style="list-style-type: none"> • Leverandøren skal gi en kort beskrivelse av selskapets relevante kompetanse for gjennomføringen av oppdraget. • Leverandøren skal redegjøre for 3 relevante referanseprosjekter med en kort beskrivelse av oppdraget, oppdragets varighet, verdi og referansepersoner. Referansepersoner kan bli kontaktet dersom hensiktsmessig. <p>Beskrivelse/redegjørelse legges i eget dokument og lastes opp i Merccell.</p>
Krav – Behandling av personopplysninger	Dokumentasjon
Behandling av personopplysninger skal skje i EU/EØS-området eller såkalte sikre tredjeland.	<ul style="list-style-type: none"> • Dersom leverandør eller underleverandører fra usikre tredjeland har tilgang til personopplysningene skal disse dokumentere at informasjonssikkerheten i landet faktisk er tilsvarende kravene i GDPR, før avtale inngås. <p>Dersom dette kravet ikke er relevant for Leverandøren kan hen se bort i fra dette kravet.</p>

9.3 Krav ved deltakelse i fellesskap

Dersom flere leverandører deltar i konkurransen i fellesskap, skal det leveres separate egenklærings skjema (ESPD).

9.4 Krav ved bruk av underleverandører

Leverandøren skal opplyse om han har til hensikt å bruke underleverandører til å oppfylle oppdraget/leveransen. Dersom det skal benyttes underleverandører skal det angis i ESPD-skjemaets Del II pkt. D. Det skal i skjemaet opplyses om navn og organisasjonsnummer til underleverandør(er) og hvilke deler av leveransen som hver enkelt underleverandør skal utføre.

Dersom Leverandøren må støtte seg på underleverandør for å tilfredsstille kvalifikasjonskravene, skal det angis i ESPD-skjemaets Del II pkt. C. I tillegg skal det vedlagt tilbudet være en forpliktelseserklæring fra underleverandøren der han forplikter seg til å stille med tilstrekkelig kapasitet ved en eventuell kontrakt, jf. FOA § 16-10 (2), og den aktuelle underleverandør må levere et eget og separat ESPD-skjema, jf. FOA § 17-1 (6).

10 TILDELINGSKRITERIER

10.1 Tildelingskriterier

Tildelingen skjer på basis av hvilket tilbud som har det beste forholdet mellom pris eller kostnad og kvalitet, basert på følgende kriterier:

Kriterium	Vekt	Dokumentasjonskrav
Pris Vil bli vurdert ut fra følgende: <ul style="list-style-type: none">- Utvikling- Drift	20 %	Leverandøren må fylle ut prisskjema i vedlegg 2. Vi ber om at oppdragstaker spesifiserer pris på utvikling og drift separat.
Oppdragsløsning Vil bli vurdert ut fra følgende: <ul style="list-style-type: none">- Utviklingsopplegg (30 %)- Driftsopplegg (15 %)- Analyser (15 %)	60 %	Leverandør skal redegjøre for forståelse av oppdraget og hvordan oppdraget vil løses. Innovasjon Norge ber om at løsningsforslaget begrenses til 10 sider.
Kompetanse og erfaring Vil bli vurdert ut fra følgende: <ul style="list-style-type: none">- tilbudt ressurs(er) og teamets sammensetning- Utviklingsopplegg	20 %	Leverandøren skal levere CV for ressurs(er) med beskrivelse av erfaring, kompetanse og tidligere relevante oppdrag. Teamets sammensetning skal beskrives.

Kriterium	Vekt	Dokumentasjonskrav
<ul style="list-style-type: none"> - Driftsopplegg - Analyser 		Vi ber om at oppdragstaker viser til relevant erfaring

10.2 Poengtildeling og vektingsmodell

Det skal benyttes en poengskala fra 1 til 10 poeng, der 10 poeng skal gis til den beste besvarelsen for et gitt tildelingskriterium, og relativt lavere poengscore til de resterende tilbudene. For beregning av poengscore for kriteriet Pris, vil det bli benyttet en lineær beregningsmetode. Dersom høyeste pris er dobbelt så høy som laveste pris vil det benyttes en forholdsmessig beregningsmodell for priskriteriet. Vektingen skal være i henhold til tabellen ovenfor.

11 AVVISNING

11.1 Avvisning grunnet formalfeil

Oppdragsgiver skal avvise et tilbud når vilkårene i anskaffelsesforskriften § 24-1 (1) er oppfylt. Oppdragsgiver kan avvise et tilbud når vilkårene i anskaffelsesforskriften § 24-1 (2) er oppfylt.

11.2 Avvisning grunnet forhold ved leverandøren

Oppdragsgiver skal avvise en leverandør dersom vilkårene i anskaffelsesforskriften § 24-2 (1) eller (2) er oppfylt. Oppdragsgiver kan avvise en leverandør dersom vilkårene i anskaffelsesforskriften § 24-2 (3) er oppfylt.

11.3 Avvisning grunnet forhold ved tilbudet

Oppdragsgiver skal avvise tilbud dersom vilkårene i anskaffelsesforskriften § 24-8 (1) er oppfylt. Oppdragsgiver kan avvise tilbud dersom vilkårene i anskaffelsesforskriften §§ 24-8 (2) eller 24-9 er oppfylt.

VEDLEGG 1 – Kravspesifikasjon

Vedlegg til kravspesifikasjonen

Vedlegg 1-A: Rapport Førundersøkelsen 2019

Vedlegg 1-B: Rapport Etterundersøkelsen 2016

Vedlegg 1-C: Tjenestekatalogen

1. Formål og førende prinsipper

Formålet med rammeavtalen er å få en samarbeidspartner i utviklingen, gjennomføring og analyse av kundeeffektundersøkelsen (KEU) til Innovasjon Norge. Undersøkelsen er et verktøy for å samle inn informasjon om bl.a. resultater som ikke kan dekkes av registerdata og er med i effektanalysene i Innovasjon Norges mål- og resultatstyringssystem.

Formålet med undersøkelsen er å samle inn og bearbeide relevant informasjon fra Innovasjon Norges kunder (bedrifter som har fått en leveranse) til bruk i læring og rapportering. I dag består kundeeffektundersøkelsen av to utsendelser: KEU-førundersøkelsen og KEU-etterundersøkelsen. Førundersøkelsen sendes like etter kunden har mottatt en leveranse (tjeneste/tilsagn). Etterundersøkelsen sendes fire år etter at man har fått leveranse. I dag mottar alle det samme spørreskjemaet, men det gjøres en «ruting» etter hva man svarer på de ulike spørsmålene¹.

Innovasjon

Norge ønsker nå revidere undersøkelsesdesignet mht. utvalg, utsendelsesfrekvens, spørreskjemaet og spørsmålene. Gitt en revisjon av designet og spørsmålene vil det også være naturlig å vurdere mulighetene knyttet til å kople på andre data, nye analyser og se på hvordan funn fra undersøkelsen kan formidles på best mulig måte.

Oppdraget inkluderer, men er ikke begrenset til en undersøkelse. Dersom oppdragstaker har innspill til en utvidet datainnsamling åpner vi for denne muligheten, som for eksempel inkludere dybdeintervjuer, panelintervjuer eller andre datainnsamlingsteknikker. I

kravspesifikasjonen peker vi på en rekke elementer Innovasjon Norge mener er viktig å vurdere sett i forhold til en ny undersøkelse. Vi ønsker at tilbyder i sitt løsningsforslag kommer med ideer og forslag om hvordan de ulike elementene kan adresseres.

Innovasjon Norges ledergruppe har bestemt at undersøkelsen skal etterfølge disse førende prinsippene.

1. Undersøkelsen skal være et nyttig verktøy for utvikling og styring av tjenesteporteføljene.
2. Undersøkelsen skal bidra til å tilfredsstille kravene våre eiere har til rapportering.
3. Undersøkelsen skal ikke være en unødvendig påkjenning for våre kunder.
4. Innovasjon Norge skal i større grad bruke og analysere egne data, og ha informasjon lagret i egen datasjø.

I dag brukes informasjonen i hovedsak i forbindelse med rapporteringen til oppdragsgiverne (se kap. 1.2.). Den brukes også i noen grad til utvikling, men Innovasjon Norge ser at undersøkelsen sammen med f.eks. informasjon fra CRM har et langt videre bruksområde f.eks. i styring, underlag til evalueringer og policyinnspill til eiere og oppdragsgiver. Men det forutsetter kontinuerlig datainnhenting og lagring Innovasjon Norges datasjø.

2. Undersøkelsesdesign

Kundeeffektundersøkelsen bygger i noen grad på innovasjonsundersøkelsen², men vi ser behov for å tydeliggjøre det faglige/teoretiske grunnlaget for undersøkelsen. Undersøkelsen er i dag omfattende,

og ikke all informasjonen brukes. Innovasjon Norge ønsker å endre undersøkelsesdesignet slik at det bedre svarer til de førende prinsippene.

Innovasjon Norge har et mangfold av leveranser og det er sannsynligvis ikke hensiktsmessig å sende samme undersøkelse til alle våre kunder. I undersøkelsesdesignet er det en rekke ting som bør vurderes sett i forhold til en revisjon av undersøkelsen.

1. Analyseenhet
2. Tematiske områder - hva spørres det om
3. Tidsfrekvens
4. Utvalg

1. Analyseenhet

I dag er det prosjektet bedriften har fått støtte til som er analyseenhet for undersøkelsen. Innovasjon Norge ønsker mer og bedre kunnskap om hvilket bidrag leveransene (tjenestene) har hatt på bedriften (se også kap. 3 se også vedlegg 1 og 2 for en mer detaljert beskrivelse).

2. Tematiske områder - hva spørres det om

Dagens spørreskjema er omfattende. En reduksjon av antallet temaer/spørsmål må i tillegg til relevans sees i forhold til hvilken informasjon som Innovasjon Norge allerede har i sine systemer og hvilken informasjon som kan hentes fra andre registre.

Det er to tematiske områder som må dekkes da det er en del av Innovasjon Norges rapportering til våre eiere:

- Tjenestenes addisjonalitet
- Tjenestenes bidrag til bedriftenes kompetanse

Vi ser at det kan være behov for endringer i hvordan disse temaene dekkes i undersøkelsen. Når det gjelder addisjonalitet er det en utfordring at en bedrift kan mottatt flere tjenester i en leveranse noe som gjør det vanskelig å si noe om addisjonaliteten til den enkelte tjeneste.

Innovasjon Norge bidrar til bedriftens kompetanse på flere måter/gjennom ulike kanaler.

- Kompetanse gjennom kurs (tjeneste)
- Kompetanse fra rådgivningstjenester
- Kompetanseheving gjennom dialogen mellom kunderådgiver og bedrift (sparringspartnerrollen).

Innovasjon Norge ønsker at kompetansedimensjonen dekkes bedre enn i dag.

Utover de to områdene som skal dekkes ønsker vi i større grad et design som gjør det mulig å tilpasse temaene og spørsmålene til de ulike leveransene som gis, og formålet til disse leveransene. Det kan gjøres gjennom å gruppere leveransene etter ulike dimensjoner. En mulighet kan være å dele inn undersøkelsen etter de ulike oppdragene Innovasjon Norge har, innovasjonsoppdraget, bankoppdraget, landbruksoppdraget og distriktsoppdraget og eksportoppdraget. En annen mulighet kan være å gruppere etter hvilke tjenester som inngår i leveransene. Noen spørsmål

vil gå på tvers av alle grupperinger, mens andre bare vil være relevant for enkelte grupper. Det vil også være interessant å se på muligheten for i tillegg til en fast del også ha en «utbyttbardel» i undersøkelsen. I en slik del ser vi for oss å kunne spørre bedriftene i en periode, om mer generelle tema som f.eks. synet på bærekraft, digitalisering eller andre tema.

3. Tidsfrekvens

I dag består kundeeffektundersøkelsen som nevnt, av to utsendelser KEU-Førundersøkelsen og KEU-Etterundersøkelsen. Førundersøkelsen sendes like etter bedriften har mottatt en leveranse. KEU-Etterundersøkelsen sendes fire år senere.

Noen prosjekter har en kortere gjennomføringstid, andre prosjekter pågår lenger enn fire år. Innovasjon Norge ønsker å se nærmere på hva som er riktig utsendelsestidspunkt for undersøkelsen sett i forhold til leveransen bedriften har mottatt. Det er ikke nødvendigvis hensiktsmessig at alle bedriftene får to utsendelser av undersøkelsen. Det kan være tilfeller hvor det er tilstrekkelig med én, eller det er nødvendig med flere enn to utsendelser. Det vil også

være relevant å se på mulighetene for å integrere undersøkelsen i andre utsendelser til bedriftene eller å bruke andre datainnsamlingsteknikker.

4. Utvalg

Undersøkelsen skal omfatte bedrifter som mottar finansieringstjenester og/eller rådgivningstjenester (Se vedlegg Tjenestekatalogen for beskrivelse av hvilke tjenester som inngår og ikke inngår i dag).

Det er ikke nødvendigvis hensiktsmessig at alle mottakere av Innovasjon Norges tjenester får undersøkelsen. Et første steg i utviklingsarbeidet vil være å se på store finansieringstjenestene og hvilke grep/endringer som kan være relevante (se også 2.1 – 2.3), deretter bidra i vurderingen av hvilke av de andre leveranser som er med i undersøkelsen i dag som bør være med fremover. Deretter vil det være aktuelt se på i hvilken grad det er relevant å ta med leveranser som i dag ikke er med i undersøkelsen herunder eventuelt nye leveranser som kommer til under kontraksperioden.

Historisk har undersøkelsen stort sett blitt sendt til kunder som mottar én-til-én leveranser fra Innovasjon Norge. Leveranser som leveres én-til-mange eller nettverkstjenester har stort sett ikke vært inkludert. Som en del av oppdraget ønsker Innovasjon Norge en videre diskusjon og forslag om det er hensiktsmessig.

5. Innsamling

Undersøkelsen skal være tilgjengelig både på norsk og engelsk. Innovasjon Norge undersøker mulighetene for å koble selve datainnsamlingen til egne systemer, ved bruk av Customer Voice levert av Microsoft som kan kobles til Innovasjon Norges CRM system. En slik kobling vil gjøre det mulig å sende undersøkelsen automatisk basert på registreringer i CRM-systemet. Oppdragstager vil i så fall få tilgang til relevante systemer, for å legge inn og overvåke spørreskjema. Koblingen mot CRM er fremdeles i en test fase, og vi vet ennå ikke hele mulighetsrommet for denne type koplinger.

Vi ber derfor tilbydere foreslå hvordan man vil gjennomføre datainnsamlingen (Customer Voice skal brukes) hvis det viser seg at det ikke er mulig å integrere datainnsamlingen i Innovasjon Norges egne systemer fra og med årsskiftet 2021/22. Forslaget skal også omfatte hvordan Innovasjon Norge kan løpende få tilgang til dataene og muligheten for å kople på interne data.

Om man har forslag/innspill til en utvidet datainnsamling må man vise hvordan forslaget/forslagene kompletterer undersøkelsen og de behovene Innovasjon Norge har samt vise hvordan Innovasjon Norge vil få fortløpende tilgang til informasjonen.

6. Analyse

I dag brukes som nevnt noen få spørsmål i rapporteringen til eiere og oppdragsgivere. Det gjøres i form av enkel deskriptiv statistikk. Ser man på KEU-rapportene som sådan, er analysene her også i hovedsak deskriptive.

Undersøkelsen bruker spørsmål fra innovasjonsundersøkelsen³, men for å utnytte de analytiske mulighetene bedre ser Innovasjon Norge behov for å styrke det faglige/teoretiske utgangspunktet for undersøkelsen. Dette arbeidet vil måtte gjøres sammen med valg av hvilke tjenester som skal inngå i undersøkelsen.

I første omgang vil det være aktuelt å se nærmere på mulighetene for å utvikle bedre deskriptive analyser ved å utnytte svarene i undersøkelsen bedre og bruke bakgrunnsvariabler etc. som finnes i Innovasjon Norges systemer og kople på eksterne data⁴ som regnskap ol. (se også kap. 1.2).

Analyser av enkelt leveranser (tjenester) og grupper/kombinasjoner av leveranser (tjenester) vil alltid være viktig, men vi ser behov for bedre analyser knyttet til Innovasjon Norges tre delmål, de ulike oppdragene/oppdragsgiverne, ulike kundegrupper og geografi f.eks. fylkesvise analyser for å nevne noen eksempler. Innovasjon Norge ønsker innspill både når det gjelder analyser som kan inngå den løpende læringen, styringen og i rapporteringen samt mulige ad hoc analyser (se kap. 4).

7. Leveranser

Prosjektet vil i stor grad være et utviklingsprosjekt. Frem til årsskiftet 2021/22 vil arbeidet være å utvikle undersøkelsen som skal tas i bruk i januar 2022. Det vil også i årene etter være en betydelig utviklingsdel i prosjektet. Å se på rapportering/formidling og analysemuligheter vil være en naturlig del av utviklingsarbeidet.

To typer dokumentasjon vil være sentrale i prosjektet. Dokumentasjon knyttet til utviklingen og rapportering/formidling av funn/resultater fra undersøkelsen.

Det er viktig at dokumentasjon av utviklingsarbeidet gjennom hele kontraksperioden er oppdatert med hvilke endringer som blir gjort, hvorfor de blir gjort og resultat av tester av spørsmål etc. Det må også foreligge en god dokumentasjon av hvilke kunder (bedrifter) som skal ha hvilke spørsmål til hvilke tidspunkt. Oppdragstaker skal hvert år utarbeide en utviklingsplan for det kommende året. Den skal inneholde de endringene/det utviklingsarbeidet man mener bør gjøres det kommende året. I tillegg skal den redegjøre for status knyttet til endringene/utviklingsarbeid for det gjeldende året. Planen legges frem for og godkjennes oppdragsgiver i november året før. Status for utviklingsarbeidet for det inneværende året legges frem i juni.

Rapportering/formidling - Innovasjon Norge skal ha en årlig rapportering av de delene av undersøkelsen som inngår i rapporteringen til Innovasjon Norges eiere og oppdragsgivere. Den skal foreligge senest 15. februar året etter. For å øke bruken av undersøkelsen ønsker Innovasjon Norge å se på mulighetene for en løpende formidling under året. Det kan f.eks. være i form av en eller flere PowerBI rapporter, mindre formidlings-/fagseminarer ol.. Det vil også være behov for ulike tematiske (ad hoc) analyser. Det vil slik Innovasjon Norge ser det være hensiktsmessig avtale hvilke ad hoc analyser som skal gjøre to ganger i året f.eks. november og da med f.eks. med leveranse til rapporteringen og mars og da til bruk i f.eks. innovasjonstalen i månedsskiftet mai/juni.

8. Organisering

Innovasjon Norge har startet arbeidet med å få på plass: IT-tekniske aspektene, nødvendig dokumentasjon av leveransene/tjeneste samt kartlegge analysebehovene. Dette arbeidet vil danne utgangspunktet for arbeidet som skal gjøres høsten 2021. Samtidig ser vi at det vil kunne være nødvendig å revidere/ komplettere dette arbeidet i samarbeid med oppdragstaker. Hva og hvordan vil måtte avklares ved prosjektstart. Vi har her valgt å dele prosjektet opp i to faser.

Utviklingsarbeidet/fasen (start august 2021 varighet 6-9 måneder).

Innovasjon Norge vil i forbindelse med utviklingen etablere en prosjektgruppe (kjerneteam) med 4-5 personer fra de viktigste delene av organisasjonen. Lederen av gruppen vil være oppdragstakers primærkontakt. I tillegg vil det bli etablert «brukergrupper» med personer fra ulike deler av organisasjonen som vil bidra inn i utviklingen f.eks. i forbindelse med utvikling og testing av spørsmål. Vi ser det som naturlig at oppdragstaker, som en del av utviklingsarbeidet deltar på prosjektgruppens møter og brukergruppenes workshoper. Undersøkelsen skal tas i bruk januar 2022, men vi ser at det vil kunne være behov for endringer/justering de første månedene etter at undersøkelsen er tatt i bruk. Vi vil begynne utviklingen med oppdragene som har størst omfang.

Driftsfasen (fra og med jan 2022 og ut kontraksperioden)

Det vil, som nevnt ovenfor, være en overlapp mellom utviklingsfasen og drift av undersøkelsen. I driftsfasen vil Innovasjon Norge ha en prosjektleder

(undersøkelsesansvarlig) og ressurs/fag/ brukergruppe bestående av 6-8 personer som vil følge arbeidet herunder også ta stilling til endringer i design etc. samt ulike analysebehov. Denne gruppen vil trekke inn andre deler av organisasjonen ved behov. Vi ser det som naturlig at oppdragstaker deltar med jevne mellomrom/ved behov på fag/brukergruppens møter f.eks. hvert kvartal (se kap.

5 ovenfor).

7. Gjennomføring av rammeavtalen

Vi ser for oss å bruke avrop for enkelte faser i undersøkelsen. Første avrop vil gjelde utviklingen (se kap. 6), andre avrop vil være første driftsperiode (inkl. standard analyser og formidling). Vi ser her for oss at avropet gjelder for ett år av gangen. Hvis det skulle vise seg at det

i første omgang ikke er mulig å bruke Innovasjon Norges systemer i forbindelse med utsendelsen vil det bli gjort et eget avrop knyttet i det i løpet av høsten 2021. Det vil gjelde for ett år av gangen. Utover det vil det kunne oppstå ulike utviklingsbehov i løpet av kontraktperioden og behov for spesielle analyser ol. Disse vil komme som egne avrop.

8. Økonomisk ramme

Den økonomiske rammen for hele kontraktperioden er 7,5 mill. kroner (eksl. MVA). Rammen omfatter alle delene som er nevnt i kravspesifikasjonen ovenfor. Vi ønsker at Leverandøren oppgir forslag til budsjett for utvikling og driftsår separat.

Til orientering hadde forrige kontraktperiode en total ramme for oppdraget på 5 mill. kroner over 4 år. Dette inkluderte innsamling, rapportering, tilleggsanalyser og videreutvikling.

9. Løsningsforslag

Innovasjon Norge ber om at løsningsforslaget begrenses til 10 sider.

VEDLEGG 2 - Prisskjema

Prisskjema skal fylles ut av leverandøren. Feil- eller manglende innfylling kan føre til avvisning av tilbudet. Prisene skal oppgis som enkeltpriser og ikke i intervall. Dersom prisene oppgis i intervall vil høyeste pris legges til grunn. Alle priser skal oppgis i NOK ekskl. mva.

Priselement	Antall	Pris NOK ekskl. mva.
Utvikling	En stk.	
Drift	Pr. år	
Sum NOK ekskl.mva.	-	

Timepris – ikke en del av evaluering av tildelingskriteriet Pris men bindende i kontraktperioden

Pris pr. time konsulentbistand	NOK eks. mva.