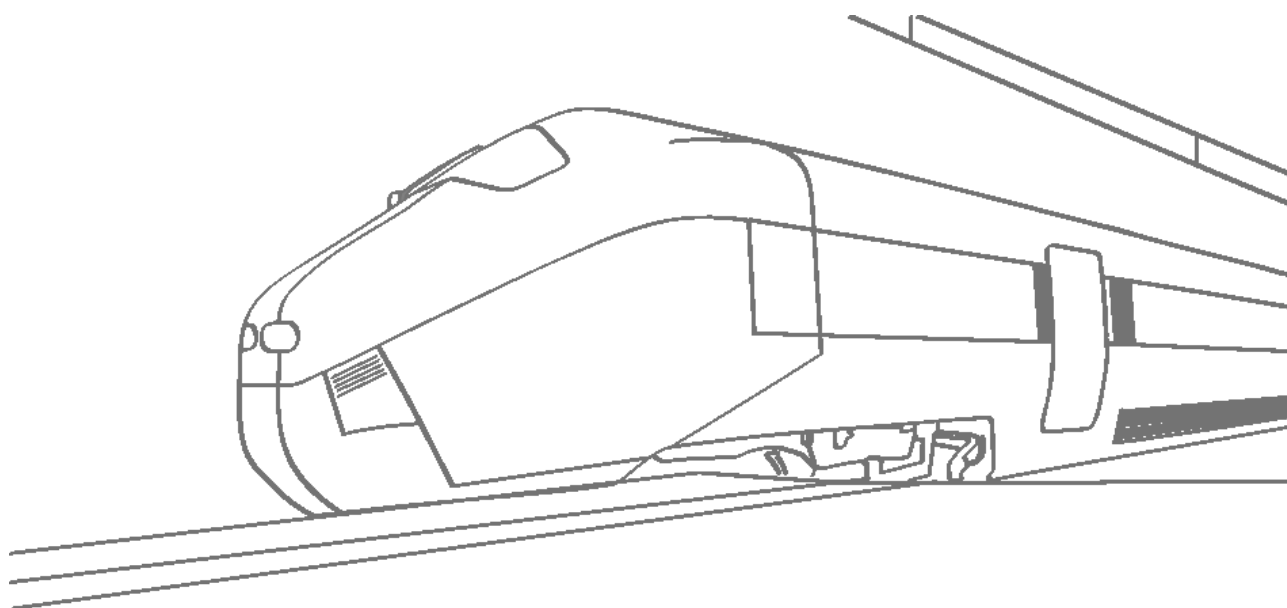


**Konkurransegrunnlag**  
***Sentralbordløsning for OPL***  
**for**  
**Flytoget AS**



|               |                                                                             |           |              |                 |       |                |          |            |   |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|-----------------|-------|----------------|----------|------------|---|
| Saksbehandler | Åge Pedersen                                                                | Ansvarlig | Ove Jakobsen | Ansvarlig enhet | Drift | Dokument.nr.   |          |            |   |
| Dokumentnavn  | Konkurransegrunnlag sentralbordløsning for operativ ledelse i Flytoget.docx |           |              | Versjon         | A     | Kunngjort dato | 03.05.21 | Ant. sider | 8 |

Alle rettigheter til dokumentet og informasjonen som fremkommer i det, er Flytogets eiendom. Kopiering, videreformidling eller annen offentliggjøring til tredjemann er forbudt, med mindre skriftlig forhåndsgodkjenning er gitt av Flytoget.

## **Innhold**

|                                                                          |   |
|--------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Bakgrunn .....                                                        | 3 |
| 1.1 Om Flytoget .....                                                    | 3 |
| 1.2 Flytogets behov .....                                                | 3 |
| 2. Anskaffelsesprosessen .....                                           | 3 |
| 2.1 Anskaffelsesloven og forsyningsforskriften .....                     | 3 |
| 2.2 Kunngjøring .....                                                    | 3 |
| 2.3 Konfidensialitet .....                                               | 3 |
| 2.4 Konkurranseform .....                                                | 3 |
| 3. Konkurransegrunnlagets oppbygging .....                               | 4 |
| 4. Nærmere om anskaffelsen .....                                         | 4 |
| 4.1 Kontraktbestemmelser .....                                           | 4 |
| 4.2 Kontraktomfang .....                                                 | 4 |
| 5. Kommunikasjon .....                                                   | 4 |
| 5.1 Tilbudskonferanse .....                                              | 4 |
| 5.2 Tilleggsopplysninger .....                                           | 4 |
| 5.3 Rettelser, suppleringer eller endring av konkurransegrunnlaget ..... | 4 |
| 5.4 Språkkrav .....                                                      | 4 |
| 5.5 Krav om innsyn .....                                                 | 5 |
| 6. Krav til leverandørene – kvalifikasjonskrav .....                     | 5 |
| 6.1 Leverandørens organisatoriske og juridiske stilling .....            | 5 |
| 6.2 Leverandørens økonomiske og finansielle kapasitet .....              | 5 |
| 6.3 Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner .....              | 6 |
| 6.4 Bruk av underleverandør – krav om forpliktelseserklæring .....       | 6 |
| 7. Utvelgelse av leverandører .....                                      | 6 |
| 8. Krav til tilbudet .....                                               | 7 |
| 8.1 Levering av tilbud .....                                             | 7 |
| 8.2 Vedståelsesfrist .....                                               | 7 |
| 8.3 Fremdriftsplan .....                                                 | 7 |
| 8.4 Alternative tilbud .....                                             | 7 |
| 8.5 Tilbud på deler av tilbudsomfanget .....                             | 7 |
| 8.6 Priser og betingelser .....                                          | 7 |
| 8.7 Forbehold .....                                                      | 7 |
| 8.8 Tilbudets struktur .....                                             | 7 |
| 8.9 Retting av åpenbare feil .....                                       | 8 |
| 9. Avgjørelse av konkurransen .....                                      | 8 |
| 9.1 Tildelingskriterier .....                                            | 8 |
| 10. Meddelelse om tildeling av kontrakt – karenperiode .....             | 8 |
| 11. Avlysning .....                                                      | 8 |
| 12. Frist for begjæring om midlertidig forføyning .....                  | 8 |

## **1. Bakgrunn**

### **1.1 Om Flytoget**

Flytoget skal tilby det beste transporttilbudet til og fra Oslo lufthavn med vekt på sikkerhet, punktlighet og service. Dette skal vi gjøre ved hjelp av en unik identitet, den mest effektive løsningen og entusiastiske medarbeidere. Samtidig skal selskapet aktivt orientere seg mot nye forretningsmuligheter innen togmarkedet.

For Flytoget er det viktig å løse samfunnsoppdraget på en bærekraftig måte. Flytogets øverste bærekraftsmål er å bidra til å øke kollektivandelen til Oslo lufthavn opp mot 75 %. I tillegg skal selskapet engasjere seg i felleskapets arbeid i utviklingen av fremtidens jernbane, arbeid for klima- og miljøbevissthet og bidra til å legge til rette for god utnyttelse av samfunnets ressurser.

Flytoget har 350 ansatte, og holder til i 13. etasje i Posthuset i Oslo.

Flytoget har en sterk merkevare og har vunnet flere priser innen samfunnsansvar, bærekraft og miljø, reiseliv, merkevare og kundetilfredshet.

### **1.2 Flytogets behov**

Flytoget skal anskaffe en sentralbordløsning for Flytogets operasjonssentral. Kravene til ønsket løsning går ut over en sentralbordløsning i tradisjonell forstand. Det er daglige telefonering som skal utføres, men også avviks- og krisehåndtering.

## **2. Anskaffelsesprosessen**

### **2.1 Anskaffelsesloven og forsyningsforskriften**

Flytoget er heleid av staten ved Nærings- og fiskeridepartementet og har plikt til å gjennomføre anskaffelser i henhold til lov om offentlige anskaffelser av 17. juni 2016 nr. 73 (anskaffelsesloven) og forskrift om innkjøpsregler i forsyningssektorene av 12. august 2016 nr. 975 (forsyningsforskriften). Flytoget er å regne som et offentlig foretak, jf. forsyningsforskriften § 1-2 (1) bokstav e og (3).

Den beregnede verdien av denne anskaffelsen ligger under terskelverdiene i forsyningsforskriften § 5-2 (1). Anskaffelsen er dermed regulert av anskaffelsesloven og forsyningsforskriften del I.

### **2.2 Kunngjøring**

Anskaffelsen er kunngjort i Doffin-databasen.

### **2.3 Konfidensialitet**

Leverandøren skal behandle alle opplysninger han får kjennskap til gjennom kunngjøringen som konfidensielle.

Konkurransegrunnlaget og alle tilhørende dokumenter skal betraktes som fortrolig og skal oppbevares deretter.

Leverandøren skal ikke offentlig kommentere denne konkurransen uten først å ha innhentet Flytogets skriftlige samtykke.

### **2.4 Konkurranseform**

Anskaffelsen vil bli gjennomført som en ett-trinns konkurranse med forhandlinger. Flytoget forbeholder seg retten til å gjennomføre forhandlinger uten fysisk møte f.eks. ved videokonferanse eller per telefon. Det vil bli ført protokoll fra slike forhandlinger.

Flytoget forbeholder seg rett til å gjennomføre forhandlingene i faser og redusere antall tilbud fra fase til fase. Første reduksjon kan skje alt før forhandlingene begynner. Grunnlaget for reduksjonene vil være tildelingskriteriene i punkt 9 «Avgjørelse av konkurransen».

### **3. Konkurransesgrunnlagets oppbygging**

- Konkurransbestemmelser (dette dokumentet)
- Kravtabell
- Etiske krav til leverandører
- Taushetsklæring for leverandører
- Databehandleravtale (Fortrinnsvis Leverandørens)
- Kontrakt
- Flytogets alminnelige innkjøpsvilkår
- Skjema «Inngåelse av kontrakt med Flytoget»

### **4. Nærmere om anskaffelsen**

Sentralbordløsningen må tilfredsstillende krav ut over en kundeorientert sentralbordløsning. Løsningen betraktes som en operasjonssentral med tekniske krav som er sentrale i krisesituasjoner. Alle krav er nedfelt i vedlagte kravdokument.

#### **4.1 Kontraktbestemmelser**

Avtaleforholdet vil bli regulert av vedlagte kontraktsvilkår.

#### **4.2 Kontraktomfang**

Oppstartdato er 1. september 2021 og kontraktlengde skal gå til 31. januar 2028, som er Flytogets utløpsdato for konsesjonsavtalen med Jernbanedirektoratet.

### **5. Kommunikasjon**

#### **5.1 Tilbudskonferanse**

Det vil ikke bli avholdt tilbudskonferanse.

#### **5.2 Tilleggsopplysninger**

Dersom konkurransesgrunnlaget ikke gir tilstrekkelig veiledning eller inneholder feil, kan leverandøren rette en skriftlig henvendelse til Flytoget gjennom konkurranseverktøyet Mercell. Forsøk på å kontakte Flytogets ansatte på annen måte er ikke tillatt, og kan medføre avvisning av tilbudet.

Spørsmål og svar vil bli anonymisert og sendt til samtlige leverandører per e-post. Det vil ikke bli oppgitt hvem som har stilt spørsmålene.

Ved behov for bistand med bruk av Mercell, kan leverandøren kontakte Mercell Support:

- E-post: [support@mercell.com](mailto:support@mercell.com)
- Telefon: 21 01 88 60

#### **5.3 Rettelser, suppleringer eller endring av konkurransesgrunnlaget**

Før tilbudsfristens utløp har Flytoget rett til å foreta rettelsener, suppleringer og endringer av konkurransesgrunnlaget som ikke er vesentlig.

Rettelser, suppleringer eller endringer vil bli sendt samtidig til alle som har mottatt konkurransesgrunnlaget. Opplysningene som Flytoget gir på forespørsel fra én leverandør, vil samtidig også gis til alle de øvrige.

Ved rettelsener, suppleringer eller endringer vil Flytoget ved behov forlenge tilbudsfristen. Samtlige leverandører vil bli varslet om eventuell forlengelse.

#### **5.4 Språkkrav**

All kommunikasjon i forbindelse med konkurransen, herunder forhandlingene, skal være på norsk.

Skriftlig og muntlig kommunikasjon mellom Flytoget og leverandøren i forbindelse med gjennomføring av kontrakten skal være på norsk.

Attester, vitnemål, offentlige dokumenter og rapporter som dokumenterer kvalifikasjonskravene, kan være på norsk, svensk, dansk eller engelsk.

Uavhengig av hvilke språk som benyttes i forbindelse med konkurransen eller gjennomføring av kontrakten, vil det være konkurransegrunnlagets og kontraktens opprinnelige betydning på norsk som skal legges til grunn. Leverandøren bærer det fulle ansvaret for eventuelle oversettelser fra de opprinnelige dokumenter.

## **5.5 Krav om innsyn**

Flytoget er ikke underlagt lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova). Innsyn i konkurrenters tilbud eller andre konkurransedokumenter ut over kunngjøringen og konkurransegrunnlaget vil ikke bli gitt, med de unntak som følger av forsyningsforskriften § 7-2.

## **6. Krav til leverandørene – kvalifikasjonskrav**

Krav som oppgis i dette kapittel må oppfylles for å være kvalifisert til å delta i konkurransen. Leverandører som ikke oppfyller kravene, vil bli avvist fra deltakelse i konkurransen.

### **6.1 Leverandørens organisatoriske og juridiske stilling**

**Ingen dokumenter skal vedlegges tilbudet.** Valgte leverandør må dokumentere kravene under før signering av kontrakten.

1. Leverandører skal legge fram attest for betalt skatt og merverdiavgift. Attesten må ikke være eldre enn seks måneder ved tilbudsfristens utløp.
2. Leverandøren skal være et lovlig etablert foretak. Hvis firmaattest er tilgjengelig i offentlige databaser, er innlevering av tilbud en bekreftelse på at så er korrekt. Hvis ikke firmaattest er tilgjengelig i databaser Flytoget har åpen elektronisk tilgang til, må denne vedlegges.
3. Leverandøren skal ha godandel og vil bli vurdert opp mot avvisningsreglene i forsyningsforskriften § 20-2 (2) og (3). Hvis leverandøren kan knyttes til forhold i § 20-2 (2) og (3) de siste fem år, skal det fremlegges dokumentasjon om faktiske forhold, rettslig prosess, involverte personer og virksomheter, samt etterfølgende intern prosess og korrigerende tiltak.
4. Leverandøren skal ikke være involvert i gjeldsforhandlinger eller på annen måte satt under offentlig tilsyn.
5. Flytoget krever at virksomheten aksepterer og overholder kravene i vedlagte dokument «*Etiske krav til leverandører*».
6. Leverandøren må akseptere Flytogets vedlagte taushetserklæring for leverandører.

Kravene som dokumenteres i punktene 1-6 ovenfor skal være oppfylt under hele konkurransen og i hele kontraktens levetid<sup>1</sup>, jf. pkt. 4.2. Inntreffer det omstendigheter som kan ha betydning for leverandørens besvarelse av punktene ovenfor, skal Leverandøren straks varsle Flytoget. Flytoget forbeholder seg retten til å innhente ytterligere informasjon om innrapporterte tema før kontrakt tildes. Etter kontrakt er tildelt vil endrede omstendigheter som medfører at kravene ovenfor ikke lenger er oppfylt, være vesentlig kontraktbrudd.

Det presiseres derfor at i denne konkurransen gjelder alle avvisningsgrunnene i forsyningsforskriften § 20-2, inkludert de rent nasjonale avvisningsgrunnene.

### **6.2 Leverandørens økonomiske og finansielle kapasitet**

Leverandøren må ha tilstrekkelig økonomisk og finansiell kapasitet til å gjennomføre kontrakten.

Dokumentasjonskrav:

- Seneste årsregnskap med revisors kommentarer. Flytoget vil selv innhente denne dokumentasjonen hvis selskapet er registrert i Norge. Hvis dokumentasjonen ikke er åpent tilgjengelig for Flytoget, skal leverandøren fremlegge den.

<sup>1</sup> For taushetserklæringen gjelder særskilte krav

- Konkursrating lav (A1-A3) eller moderat (B1-B3) hos Proff Forvalt ([www.forvalt.no](http://www.forvalt.no)), både på kort og lang sikt. Flytoget vil selv innhente dokumentasjon på konkursratingen hvis Leverandøren er et foretak som er registrert i Norge. Hvis dokumentasjonen ikke er åpent tilgjengelig for Flytoget, skal leverandøren fremlegge den.

Leverandører som ikke selv oppfyller kravet om økonomisk kapasitet, har anledning til å støtte seg på andre foretak, f.eks. ved å stille oppfyllelsesgaranti fra morselskap. Det gjøres oppmerksom på at det i så fall må fremlegges dokumentasjon som viser at det andre foretaket oppfyller kvalifikasjonskravet og at foretaket bekrefter at det stiller de nødvendige ressursene til rådighet for leverandøren. Flytoget vil her stille krav til solidaransvar tilsvarende forsyningsforskriften § 12-5(4).

Der leverandøren har gyldige grunner til ikke å kunne fremlegge den dokumentasjon som Flytoget har bedt om, kan han godtgjøre sin økonomiske og finansielle stilling med ethvert annet dokument som Flytoget kan akseptere. Dersom leverandøren har slik gyldig grunn, skal han ta skriftlig kontakt med Flytoget for å få klarlagt hvilken annen dokumentasjon som kan aksepteres.

### 6.3 Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner

Det kreves:

**Krav 1: Relevant erfaring fra tilsvarende oppdrag**

*Dokumenteres med en kort beskrivelse av bedriftens relevante erfaring og referanser. Hvis det benyttes underleverandører, skal disse kunne vise til tilsvarende erfaring.*

**Krav 2: Kapasitet og faglige kvalifikasjoner til å gjennomføre oppdraget**

*Dokumenteres med en kort redegjørelse over firmaets kjernekompetanse og oversikt over firmaets totale bemanning og kapasitet relevant for denne avtalen.*

**Krav 3: Et godt og velfungerende kvalitetssystem**

*Dokumenteres med en overordnet redegjørelse for kvalitetssikringssystemet Leverandøren vil legge til grunn for å sikre leveranse og kvalitet på oppdrag under avtalen. Eventuelt sertifiseringsbevis for sertifisering etter relevante ISO-standarder eller lignende, hvis aktuelt.*

Leverandører som ikke selv oppfyller kravene om tekniske og faglige kvalifikasjoner, har anledning til å støtte seg på andre foretak. Det gjøres oppmerksom på at det i så fall må fremlegges dokumentasjon som viser at det andre foretaket oppfyller kvalifikasjonskravene i 6.1 og 6.2 alene, samt 6.3 i felleskap med leverandøren, og at foretaket bekrefter at det stiller de nødvendige ressursene til rådighet for leverandøren. Flytoget vil her stille krav tilsvarende forsyningsforskriften § 12-5.

### 6.4 Bruk av underleverandør – krav om forpliktelseserklæring

Der leverandøren støtter seg på en underleverandør for å bli kvalifisert, må leverandøren dokumentere overfor oppdragsgiver at den vil ha rådighet over de nødvendige ressursene. Dette kan dokumenteres ved at leverandøren fremlegger en forpliktelseserklæring eller tilsvarende.

Underleverandører skal legge fram attest for skatt- og merverdiavgift. Attestene må ikke være eldre enn seks måneder ved tilbudsfristens utløp.

Underleverandører skal være lovlig etablerte foretak. Dette dokumenteres med firmaattest.

## 7. Utvelgelse av leverandører

Blant de kvalifiserte leverandørene vil Flytoget velge ut minimum tre, gitt at det er nok kvalifiserte leverandører, som får delta i konkurransen.

Utvelgelse av leverandører, som får delta i konkurransen, gjøres etter prinsipp best kvalifisert. Leverandørene må oppfylle alle kvalifikasjonskravene i kapittel 6 («Krav til leverandørene – kvalifikasjonskrav») for å bli kvalifisert. Blant de kvalifiserte leverandørene vil Flytoget velge ut de leverandører som er best kvalifisert ut fra total gjennomføringsevne basert på dokumentasjon av kvalifikasjonskravene i kapittel 6.3 «Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner».

## **8. Krav til tilbudet**

### **8.1 Levering av tilbud**

Tilbudet skal være levert iht. oppgitt tilbudsfrist i tabellen under 8.3 Fremdriftsplan. Ufullstendige eller for sent innkomne tilbud vil bli avvist.

Tilbud med vedlegg skal leveres elektronisk ved opplasting i konkurransegjennomføringsverktøyet Merccell.

Det er leverandørens ansvar å forsikre seg om at tilbudet er mottatt.

### **8.2 Vedståelsesfrist**

Tilbudet skal være gyldig i minst tre måneder regnet fra tilbudsfristens utløp.

### **8.3 Fremdriftsplan**

Flytoget arbeider foreløpig etter følgende fremdriftsplan for anskaffelsen:

|                                 |                |
|---------------------------------|----------------|
| Kunngjøring                     | 03.05.21       |
| Tilbudsfrist                    | 21.05.21 12:00 |
| Presentasjoner og forhandlinger | Uke 21 og 22   |
| Oppstart/levering               | 01.09.21       |

Det tas forbehold om endring av fremdriftsplanen.

### **8.4 Alternative tilbud**

Alternative tilbud aksepteres såfremt de er i samsvar med løsningene som er beskrevet i anskaffelsesdokumentene og kan vurderes etter samme tildelingskriterier, jf. § 19-4 i forsyningsforskriften.

### **8.5 Tilbud på deler av tilbudsomfanget**

Tilbud på deler av leveringsomfanget aksepteres ikke.

### **8.6 Priser og betingelser**

- Tilbudet skal inneholde totalpris for anskaffelsen, både oppstartskostnader og driftskostnader.
- Timepris for konsulenter og prosjektledere skal spesifiseres.
- Prisene skal være faste ut 2022 og kan indeksjusteres etter årlig KPI deretter. Første gang når KPI for 2022 foreligger i 2023.
- Priser skal oppgis uten mva.

### **8.7 Forbehold**

Tilbudet kan ikke inneholde vesentlige avvik fra konkurransedokumentene. Tilbud som inneholder vesentlige avvik, vil bli avvist.

Avvik og forbehold skal klart fremgå i tilbudsbrevet/tilbudet/vedlegg for å være gyldige. De skal være presise og entydige. Priskonsekvenser av samtlige avvik og forbehold skal angis. Flytoget er ikke bundet av slike angivelser i sin evaluering.

Bemerkninger til den tekniske beskrivelse og mengdefortegnelser kan anføres på det aktuelle stedet i dokumentene, men skal i så fall også listes opp i tilbudsbrevet/tilbudet/vedlegg med henvisning til sidetall og til nummeret på den aktuelle posten i tilbudet.

Avvik eller forbehold som ikke lar seg kostnadsberegne, vil kunne føre til at tilbudet anses som ufullstendig og blir avvist.

### **8.8 Tilbudets struktur**

Tilbudet skal være utformet i henhold til strukturen nedenfor.

| Dok. | Beskrivelse                                                              |
|------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Tilbudsbrev med løsningsspesifikasjon og priser, samt ev. andre vedlegg. |
| 2    | Andre dokumenter iht. pkt. 6 med underpunkter, hvis aktuelt              |
| 3    | Utfylt skjema «Inngåelse av kontrakt med Flytoget»                       |

## 8.9 Retting av åpenbare feil

Dersom Flytoget blir oppmerksom på åpenbare feil i tilbudet, kan Flytoget velge å rette disse, dersom det ikke er tvil om hvordan feilen skal rettes. Inneholder tilbudet feil eller uklarheter eller mangler tilbudet bestemte opplysninger eller dokumentasjon, kan Flytoget velge å be leverandøren avklare/ettersende dokumentasjon innen en kort frist. Flytoget har ingen plikt til å rette feil i tilbudet eller be om avklaringer og Flytoget kan uansett ikke kontakte leverandøren dersom svaret medfører at det leverte tilbudet vil forbedres.

## 9. Avgjørelse av konkurransen

### 9.1 Tildelingskriterier

Tildelingen vil skje på grunnlag av det beste forholdet mellom kostnad og kvalitet, vurdert i henhold til kriteriene angitt nedenfor.

Alle tildelingskriterier vil bli vurdert av et evalueringsteam. I første runde gis alle kriterier en karakter fra 1 til 5 for alle leverandører. Deretter blir beste leverandør innenfor alle kriterier, tillagt høyeste poengsum 5. Andre leverandører vil få poeng i forhold til beste leverandør, innenfor alle tildelingskriterier.

#### 9.1.1 Kvalitet

Under tildelingskriteriet kvalitet vil besvarelsene i utfylt kravtabell bli lagt til grunn. Funksjonalitet utover minimumskravene i kravspesifikasjonen vil også bli en del av kvalitetsvurderingen.

Kravene skal dokumenteres i kravtabellen. Tilbudsdokumentet kan inneholde en kortfattet beskrivelse av hvordan leverandøren vil oppfylle kravspesifikasjon og kontraktsvilkår på en måte som skaper merverdi hos Flytoget.

#### 9.1.2 Kostnad

Under tildelingskriteriet pris vil følgende elementer bli vektlagt:

- Totalkostnader for anskaffelsen, som vil inneholde
  - Implementeringskostnader/omstillingskostnader
  - Driftskostnader
  - Opsjonspriser

## 10. Meddelelse om tildeling av kontrakt – karensperiode

Flytogets beslutning om tildeling av kontrakten vil bli meddelt skriftlig, og samtidig til de berørte leverandørene. Meddelelsen vil inneholde en begrunnelse for valget i henhold til forsyningsforskriften § 21-1.

## 11. Avlysning

Flytoget kan avlyse konkurransen hvis det foreligger saklig grunn til det, herunder budsjettmessig dekning for anskaffelsen.

## 12. Frist for begjæring om midlertidig forføyning

En eventuell begjæring om midlertidig forføyning mot Flytogets beslutning om å avvise forespørselen om å delta i konkurransen eller ikke velge ut leverandøren, må settes frem for tingretten innen 15 dager fra Flytoget sender ut meddelelsen om beslutningen.