

KONKURRANSEBESKRIVELSE

FOA del I og II
Åpen tilbudskonkurranse

Kontaktsenter



Innholdsfortegnelse

1	GENERELL BESKRIVELSE	3
1.1	OM OPPDRAGSGIVER	3
1.2	OPPDRAGSGIVERS KONTAKTPERSON	3
1.3	BESKRIVELSE AV OPPDRAGSGIVERS BEHOV	3
1.4	DELTLBUD	3
1.5	TIDSFRISTER	3
2	REGLER FOR GJENNOMFØRING AV KONKURRANSEN	4
2.1	ANSKAFFELSESPROSEDYRE	4
2.2	OFFENTLIGHET OG TAUSHETSPLIKT	4
2.3	VEDSTÅELSESRIST	4
2.4	OPPDATERING AV KONKURRANSEGRUNNLAGET OG TILLEGGSOPPLYSNINGER	5
3	KVALIFIKASJONSKRAV	5
3.1	SKATTEATTEST	5
3.2	LEVERANDØRENS ORGANISATORISKE OG JURIDISKE STILLING	5
3.3	LEVERANDØRENS ØKONOMISKE OG FINANSIELLE KAPASITET	5
3.4	LEVERANDØRENS TEKNISKE OG FAGLIGE KVALIFIKASJONER	6
4	TILDELINGSKRITERIER	6
5	INNLEVERING AV TILBUD OG TILBUDSUTFORMING	8
5.1	INNLEVERING AV TILBUD	8
5.2	TILBUDETS UTFORMING	8
6	VEDLEGG	8

1 Generell beskrivelse

1.1 Om oppdragsgiver

Ferde AS er et regionalt bompengeselskap som med mandat fra staten finansierer nye bompengeprojekter og driver bompengeinnkreving. For å gjøre dette på en effektiv og samfunnsnyttig måte jobber vi kontinuerlig med å skaffe best mulig finansiering av de nye bompengeprojektene, samtidig som vi utvikler gode innkrevingsløsninger. Målet vårt er å sikre fremtidens ferdsel, til det beste for både harde og myke trafikanter. Dette gjør vi med ydmykhet og respekt, samtidig som vi ivaretar samfunnsoppdraget på vegne av våre oppdragsgivere. Teknologiselskapet Ferde leder an i bransjen, har i underkant av 90 ansatte, administrerer 23 bompengeprojekt med til sammen 250 millioner passeringer i året, og vil innen få år ha en samlet låneportefølje på opp mot 50 milliarder NOK.

1.2 Oppdragsgivers kontaktperson

Oppdragsgivers kontaktperson for anskaffelsen er:

Navn	Torstein Fjeldet Lunde
E-post	torstein.lunde@odinadvokat.no

1.3 Beskrivelse av oppdragsgivers behov

Ferde har behov for et en nettleserbasert, multitenant og skybasert kontaktsenterløsning for håndtering av telefoni og skriftlige henvendelser i form av e-post, chat, og webskjema. I tillegg skal det leveres et ticketsystem der kundes henvendelser enkelt kan rutes mellom ulike agenter og grupper.

Systemet skal være raskt og intuitivt, og ha et brukervennlig grensesnitt med få klikk fra saksgangens begynnelse til slutt. Leverandøren skal overfor skyleverandøren tilstrebe bedring av brukervennlighet og funksjonalitet ved endringer i skytjenesten.

Avtalen gjelder i utgangspunktet inntil 15 samtidige brukere av et skybasert kontaktsentersystem. Antallet brukere kan skaleres opp eller ned i samsvar med Ferdes behov. Eventuelle grunnpriser skal være faste, mens lisenspriser skal tilpasses antallet samtidige brukere.

Kundesenteret behandler årlig ca. 10 000 inngående besvarte anrop pr. år, ca. 5 000 er tilbakering. Videre sendes ca. 15 000 SMS til kunder, og ca. 12 000 e-poster behandles i systemet.

Krav til leveransen går fram av kontraktens bilag 1 Kundens behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon.

1.4 Deltilbud

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

1.5 Tidsfrister

Oppdragsgiver har lagt opp til følgende tidsrammer for denne anskaffelsesprosessen:

Aktivitet	Tidspunkt
Konkurranse sendt til kunngjøring	07.11.22
Spørsmålsfrist	22.11.22 kl. 12:00
Tilbudsfrist	30.11.22 kl. 12:00
Evaluering	30/11 – 2/12
Eventuell dialog	7.-8. des
Valg av leverandør	16.12.22
Karensperiode	10 dager
Kontraktsinngåelse	Uke 1/2023
Tilbudets vedståelsesfrist	31.01.23

Det gjøres oppmerksom på at tidspunktene etter tilbudsfrist er foreløpige og kan bli gjenstand for justeringer. En eventuell forlengelse av tilbudets vedståelsesfrist kan bare skje dersom leverandøren godkjenner dette.

2 REGLER FOR GJENNOMFØRING AV KONKURRANSEN

2.1 Anskaffelsesprosedyre

Anskaffelsen gjennomføres i henhold til lov 17. juni 2016 nr. 73 om offentlige anskaffelser (LOA) og forskrift 12. august 2016 nr. 974 om offentlige anskaffelser (FOA) del I og II. Kontraktstildeling vil bli foretatt etter prosedyren åpen tilbudskonkurranse, jf. FOA § 8-3.

Oppdragsgiver planlegger å tildele kontrakt uten å ha dialog med leverandørene utover å foreta eventuelle avklaringer/korrigeringer.

Dialog gjennom forhandlinger kan likevel bli gjennomført dersom oppdragsgiver, etter at tilbudene er mottatt, vurderer 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, jf. forvaltningsloven § 13.

2.3 Vedståelsesfrist

Leverandøren må vedstå seg sitt tilbud til det tidspunktet som er angitt i pkt. 1.5 ovenfor.

2.4 Oppdatering av konkurransegrunnlaget og tilleggsopplysninger

Eventuelle rettelser, suppleringer eller endringer av konkurransegrunnlaget, samt spørsmål til konkurransen med svar i anonymisert form, vil bli formidlet til alle leverandører som har registrert sin interesse for anskaffelsen I KGV. Dersom leverandøren finner at konkurransegrunnlaget ikke gir tilstrekkelig veiledning eller er uklart, kan han skriftlig be om tilleggsopplysninger hos oppdragsgiver ved oppdragsgivers kontaktperson.

Dersom det oppdages feil i konkurransegrunnlaget, bes det om at dette formidles skriftlig til oppdragsgivers kontaktperson gjennom KGV.

Skriftlig henvendelse om tilleggsopplysninger sendes til oppdragsgivers kontaktperson gjennom KGV.

3 KVALIFIKASJONSKRAV

For å kunne få sitt tilbud evaluert må leverandøren levere etterspurt dokumentasjon på at han oppfyller kvalifikasjonskravene.

3.1 Skatteattest

Krav	Dokumentasjonskrav
Norske leverandøren skal ha ordnede forhold med hensyn til betaling av skatt, arbeidsavgift og merverdiavgift.	Skatteattest, ikke eldre enn 6 mnd.

3.2 Leverandørens organisatoriske og juridiske stilling

Krav	Dokumentasjonskrav
Leverandøren skal være registrert i et foretaksregister, faglig register eller et handelsregister i den staten leverandøren er etablert.	Norske selskaper: Firmaattest Utenlandske selskaper: Godtgjørelse på at selskapet er registrert i foretaksregister, faglig register eller et handelsregister i den staten leverandøren er etablert.

3.3 Leverandørens økonomiske og finansielle kapasitet

Krav	Dokumentasjonskrav
------	--------------------

Leverandøren skal ha tilstrekkelig økonomisk kapasitet til å kunne gjennomføre kontrakten. Dette innebærer at den økonomiske situasjonen må være slik at det ikke er grunn til å frykte konkurs eller redusert kvalitet på leveransen som følge av økonomiske begrensninger.	Kredittvurdering fra godkjent kredittvurderingsbyrå. Selskaper som ikke kan oppnå kredittvurdering kan levere regnskap for de siste to årene sammen med en forklaring på hvorfor de ikke kan oppnå kredittvurdering. Dersom en leverandør ikke leverer kredittvurdering sammen med tilbudet, vil oppdragsgiveren i stedet legge vekt på informasjonen som er tilgjengelig på proff.no. Informasjon i media e.l. om svekket økonomi den siste tiden kan vektlegges i vurderingen, men leverandøren skal da først gis mulighet til å uttale seg.
--	--

Dersom leverandøren har saklig grunn til ikke å fremlegge den dokumentasjon oppdragsgiver har krevd, kan han dokumentere sin økonomiske og finansielle kapasitet ved å fremlegge ethvert annet dokument som oppdragsgiver anser egnet.

3.4 Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner

Krav	Dokumentasjonskrav
Leverandøren skal kunne tilby et ferdig utviklet «hyllevare»-system for kontaktsenter.	Navn på systemet, historikk (dato for idriftsettelse og eventuelle store endringer siden idriftsettelsen), oversiktsopplysninger om hvor mange og hvor store kunder som bruker systemet (inkludert hvor mange brukere de har), og to referanser som viser at systemet er i bruk hos kunder av omtrent samme størrelse som oppdragsgiveren, og med lignende behov.
Leverandøren skal ha et styringssystem for informasjonssikkerhet.	Ett av følgende: - Kopi av ISO 27001-sertifikat - annen dokumentasjon som viser at leverandørens styringssystem for informasjonssikkerhet oppfyller de relevante grunnleggende prinsippene i ISO 27001

4 TILDELINGSKRITERIER

Beste forhold mellom kostnad og kvalitet

Tildelingen vil skje på bakgrunn av hvilket tilbud som har det beste forholdet mellom kostnad og kvalitet, basert på følgende kriterier angitt i prioritert rekkefølge:

Kriterium	Prioritet / vekt	Krav til dokumentasjon
Kvalitet Under kvalitet vil følgende vurderes: - Funksjonalitet og brukervennlighet - Teknisk løsning - Tjenestenivå Demonstrasjon av løsning er en del av evalueringsgrunnlaget.	40 %	- Bilag 2 Leverandørens løsningsbeskrivelse - Bilag 5 Tjenestenivå
Etablering og opplæring Under dette kriteriet vurderes: - Etableringsplan - Opplæring	20 %	- Leverandørens etableringsplan, inkl. fremdrift, inntatt i bilag 4. Etableringsplanen skal inneholde milepæler, beskrivelse av roller, faser og ansvar. Ferde kan maksimalt bidra med inntil 40 timer i etableringsfasen. I den grad etableringsfasen krever innsats fra Ferdes IT-ressurser skal dette spesifiseres med timetall. Dersom leverandør legger opp til innsats fra Ferde utover dette, så teller det negativt i evalueringen. - Leverandørens plan for opplæring av Ferdes ressurser.
Kostnad Under dette kriteriet vurderes: - Totalkostnaden ekskl. mva. for etterspurt løsning over fem år. Totalkostnad inkluderer etablering, opplæring, tilpasning, integrasjon, drift, lisenser osv., se vedlagt prisskjema. - Totalkostnad skal basere seg på at Ferde har behov for 15 samtidige brukere.	40 %	Utfylt prisskjema, bilag 7a.

5 Innlevering av tilbud og tilbudsutforming

5.1 Innlevering av tilbud

Konkurransen gjennomføres ved bruk av elektronisk konkurransegjennomføringsverktøyet Merzell (KGV). All kommunikasjon med oppdragsgiver skal skje i KGV. Tilbudet skal leveres via KGV.

5.2 Tilbudets utforming

Tilbudet utformes med denne disposisjonen:

Dokumentnavn	Innhold/mal
1.0_Tilbudsbrev	Utfylt og signert tilbudsbrev inkludert tilbydd pris, jf. vedlegg 1 Mal tilbudsbrev
2.0_Dokumentasjon kvalifikasjonskrav	Dokumentasjon av kvalifikasjonskrav.
3.0_Utfylt prisskjema	Utfylt prisskjema bilag 7a
4.0_Leverandørens løsningsforslag	Utfylt bilag 2 Leverandørens løsningsforslag
5.0_Leveringsplan	Utfylt bilag 4
6.0_Tjenestenivå	Utfylt bilag 5
7.0_Avvik	Utfylt versjon av vedlegg 2 Mal avvik, dersom aktuelt.

Tilbudet skal leveres etter den utforming det elektroniske systemet for innlevering angir.

Leverandør er selv ansvarlig for at alle spørsmål, krav og avklaringspunkter besvares/belyses og dokumenteres i tilbudet.

6 Vedlegg

- Konkurransebeskrivelse (dette dokumentet)
 - Vedlegg 1 Mal tilbudsbrev
 - Vedlegg 2 Mal avvik
- Kontrakt – SSA-Lille sky
 - Bilag 1 – Kundens behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon
 - Bilag 2 – Leverandørens løsningsspesifikasjon
 - Bilag 3 – Kundens systemlandskap
 - Bilag 4 – Leveringsplan og plan og kriterier for kundens godkjenningssprøve
 - Bilag 5 – Tjenestenivå
 - Bilag 6 – Administrative bestemmelser
 - Bilag 7 – Pris og prisbestemmelser
 - Bilag 7a – Prisskjema
 - Bilag 8 – Endringer i den generelle avtaleteksten
 - Bilag 9 – Endringer i avtalen etter avtaleinngåelsen
 - Bilag 10 – Standardvilkår for skytjenester
 - Bilag 11 – Databehandleravtaler
 - Bilag 12 – Begreper som er definert i avtalen
 - Bilag 13 – Code of conduct
- Databehandleravtale