

Prosedyredokument

Åpen anbudskonkurranse
etter forskriftens del I og III

for anskaffelse av

Fakturadistribusjon, purre- og inkassotjenester

Saksnummer 2022-22

Innhold

1	GENERELL BESKRIVELSE	3
1.1	Oppdragsgiver	3
1.2	Anskaffelsens formål.....	3
1.3	Kontraktperiode.....	4
1.4	Kommunikasjon	4
1.5	Viktige datoer	4
2	REGLER FOR GJENNOMFØRING AV KONKURRANSEN OG KRAV TIL TILBUD	4
2.1	Anskaffelsesprosedyre.....	4
2.2	Kunngjøring.....	5
2.3	Krav til lønns- og arbeidsvilkår	5
2.4	Offentlighet.....	5
2.5	Vedståelsesfrist.....	5
2.6	Oppdatering av konkurransegrunnlaget.....	6
2.7	Spørsmål og svar	6
2.8	Deltilbud	6
2.9	Parallellt tilbud.....	6
2.10	Alternative tilbud	6
2.11	Avlysning av konkurransen	6
3	DET EUROPEISKE EGENERKLÆRINGSSKJEMAET (ESPD).....	6
3.1	Generelt om ESPD	6
3.2	Nasjonale avvisningsgrunner	7
4	KVALIFIKASJONSKRAV	7
4.1	Generelt	7
4.2	Støtte fra andre virksomheter for å oppfylle kvalifikasjonskrav	7
4.3	Skatteattest	8
4.4	Leverandørens registrering, autorisasjon mv.....	8
4.5	Leverandørens økonomiske og finansielle kapasitet	8
4.6	Inkassobevilling.....	9
4.7	Leverandørens erfaring.....	9
4.8	Informasjonssikkerhet	9
5	TILDELING AV KONTRAKT	9
5.1	Tildelingskriterier	9
5.2	Evalueringsmetode	10
5.3	Tildelingskriteriet Pris.....	10
5.4	Tildelingskriteriet Kvalitet	10
5.5	Tildelingskriteriet Bærekraft og sosialt ansvar	12
6	INNLEVERING AV TILBUD	12
6.1	Innlevering	12
6.2	Tilbudets utforming	12
7	Bilag.....	13

1 GENERELL BESKRIVELSE

1.1 Oppdragsgiver

Oppdragsgiver er Fjellinjen AS (Fjellinjen). Fjellinjens visjon er effektiv finansiering av fremtidens trafikk-løsninger. Fjellinjen er en liten, teknologidrevet og kostnadseffektiv organisasjon som bidrar til økt livskvalitet for innbyggerne i Oslo og Viken. Bompenger gjør det mulig å styrke kollektivtilbudet, bygge nye sykkelveier, heve veistandarden og lage gode byrom. Våre kjerneoppgaver er å kreve inn bompenger og sørge for finansiering av Oslo-pakke 3.

Hvert år registrerer vi mer enn 370 millioner passeringer i våre 83 bomstasjoner og samler inn ca. 4 milliarder bompengekroner i Oslo og Viken.

Fjellinjen har ca. 30 ansatte og holder til i Schweigaards gate 16 i Oslo sentrum. Fjellinjen eies av Oslo kommune (60 %) og Viken fylkeskommune (40 %).

For mer informasjon om Fjellinjen, se: www.fjellinjen.no

1.2 Anskaffelsens formål

Anskaffelsen har til formål å ivareta oppdragsgivers behov for ytelser knyttet til fakturadistribusjon og inkassotjenester. Kontrakten vil gi leverandøren en plikt til å distribuere fakturaer, og en rett til å forestå inndrivelse av ubetalte krav fra norske kjøretøy uten gyldig AutoPASS-avtale.

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å si opp deler av avtalen i henhold til kontrakten. Det vil si at eksempelvis fakturadistribusjon kan bortfalle, samtidig som avtaleforholdet om inkassotjenester fortsetter.

Anskaffelsens verdi for distribusjon av faktura og lagring i fakturahotell, anslås til ca. 2 500 000 kroner (ekskl. mva.) årlig, totalt 15 000 000 kroner over seks år.

Anskaffelsens verdi av inkassotjenester (salær) er beregnet til 21 000 000 kroner årlig, totalt 126 000 000 kroner over seks år. Beregningen har stor usikkerhet knyttet til seg, og er basert på Fjellinjens oversendelse til inkasso i 2022. I 2022 var antallet fakturaer som gikk til inkasso 134 594, hvorav 18 164 var til næringsvirksomhet, og 116 430 til private. Gjennomsnittlig beløp som går til inkasso, var 908 kroner (794 kroner for private og 1638 kroner for næringsvirksomhet).

Det understrekes at beregningen av anskaffelsens totale verdi på 141 000 000 er et anslag, og ikke vil være forpliktende for oppdragsgiver.

Oppdragsgiver tar risiko for alle offentlige gebyrer tilknyttet inkasso.

For en nærmere beskrivelse av anskaffelsen, vises det til bilag 1.

1.3 Kontraktperiode

Avtalen trer i kraft datoen den er undertegnet av partene. Kontraktperioden, altså den perioden partene skal levere ytelser under kontrakten, vil være fra 1. oktober 2023 til 1. oktober 2026, med en mulighet til å forlenge kontraktperioden med 1+1+1 år.

1.4 Kommunikasjon

Oppdragsgivers kontaktperson er:

Navn:	Terje Lunde Kværhellen
-------	------------------------

Eventuelle spørsmål skal rettes til kontaktpersonen via Mercell KGV-verktøy. Det skal ikke være kontakt/kommunikasjon med andre personer hos oppdragsgiver hva gjelder anbudskonkurransen enn nevnte kontaktperson.

All skriftlig og muntlig kommunikasjon i forbindelse med denne konkurransen skal foregå på norsk.

1.5 Viktige datoer

Oppdragsgiver har lagt opp til følgende tidsrammer for prosessen:

Aktivitet	Tidspunkt
Kunngjøring	05. april 2023
Frist for å stille spørsmål til konkurransedokumentene	02. mai 2023 kl.12:00
Frist for å levere tilbud	09. mai 2023 kl.12:00
Evaluering	Uke 19 - 22
Valg av leverandør og meddelelse til leverandører	05. juni 2023
Utløp av karenperiode	15. juni 2023
Kontraktsinngåelse	19. juni 2023
Tilbudets vedståelsesfrist	21. august 2023 kl. 23:59

Det gjøres oppmerksom på at tidspunktene etter tilbudsfrist er veiledende. 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) del I og del III. Konkurransen gjennomføres etter prosedyren åpen anbudskonkurranse, jf. FOA § 13-1 (1).

I denne konkurransen er det ikke anledning til å forhandle. Det er følgelig ikke anledning til å endre tilbudet etter tilbudsfristens utløp. Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å innkalle tilbyderne til en tilbudspresentasjon.

Videre gjøres det oppmerksom på at tilbud som inneholder vesentlige avvik fra anskaffelsesdokumentene *skal* avvises, jf. FOA § 24-8 (1) b. Oppdragsgiver *kan* avvise tilbud som inneholder avvik fra anskaffelsesdokumentene, uklarheter eller lignende som ikke må anses ubetydelige, jf. FOA § 24-8 (2) a.

Leverandøren oppfordres derfor på det sterkeste til å følge de anvisninger som gis i prosedyredokumentet med vedlegg, og til å stille spørsmål ved eventuelle uklarheter.

2.2 Kunngjøring

Konkurransen vil bli kunngjort offentlig i Doffin og TED.

2.3 Krav til lønns- og arbeidsvilkår

Kontrakten vil inneholde krav om lønns- og arbeidsvilkår, dokumentasjon og sanksjoner i samsvar med forskrift om lønns- og arbeidsvilkår av 8. februar 2008 nr. 112.

2.4 Offentlighet

Oppdragsgiver er underlagt offentleglova med derav følgende innsynsrett i tilbud som Oppdragsgiver mottar. Innsyn i tilbud i denne konkurransen vil ikke bli gitt før valg av tilbyder er gjort.

Oppdragsgiver 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 § 7-4, jf. forvaltningsloven § 13.

Hvis tilbudet inneholder forretningshemmeligheter skal tilbyder også levere en komplett elektronisk versjon av tilbudet, hvor forretningshemmeligheter er sladdet. Tilbyder må begrunne/vise til paragraf ved sladding. Den sladdede versjonen av tilbudet skal legges på egen fil gjennom Mercell. Den sladdete versjon av tilbudet skal senest foreligge 1 uke etter innlevering av endelig tilbud.

2.5 Vedståelsesfrist

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

2.6 Oppdatering av konkurransegrunnlaget

Før tilbudsfristens utløp kan oppdragsgiver foreta rettelser, suppleringer og endringer av konkurransedokumentene som ikke er vesentlige, jf. FOA § 14-2 (1). Dersom det oppdages feil i konkurransedokumentene, bes det om at dette formidles skriftlig til oppdragsgivers kontaktperson.

Eventuelle rettelser, suppleringer eller endringer av konkurransedokumentene, samt spørsmål og svar i anonymisert form, vil bli formidlet til alle leverandører som har registrert sin interesse for anskaffelsen.

2.7 Spørsmål og svar

Dersom leverandørene ønsker, er det anledning til å stille spørsmål til konkurransedokumentene innen fristen oppgitt i punkt 1.5. Spørsmål skal stilles skriftlig til oppdragsgivers kontaktperson via Merccell KGV-verktøy.

Oppdragsgivers svar i anonymisert form vil bli formidlet til alle leverandører som har registrert sin interesse for anskaffelsen.

2.8 Deltilbud

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

2.9 Parallellt tilbud

Det er ikke adgang til å gi parallellt tilbud.

2.10 Alternative tilbud

Det er ikke adgang til å gi alternative tilbud

2.11 Avlysning av konkurransen

Oppdragsgiver forbeholder seg rett til å avlyse konkurransen dersom det foreligger saklig grunn, jf. FOA § 25-4.

3 DET EUROPEISKE EGENERKLÆRINGSSKJEMAET (ESPD)

3.1 Generelt om ESPD

Som en foreløpig dokumentasjon på oppfyllelse av kvalifikasjonskrav og at det ikke foreligger avvísningssgrunner, skal leverandøren fylle ut vedlagte ESPD-skjema. Skjemaet skal leveres sammen med tilbudet. Den leverandøren som blir innstilt til kontraktsinngåelse må, før kontrakt inngås, dokumentere oppfyllelse av kvalifikasjonskravene i henhold til de opplyste dokumentasjonskrav.

3.2 Nasjonale avvisningsgrunner

I henhold til ESPD del III: Avvisningsgrunner, seksjon D: «Andre avvisningsgrunner som er fastsatt i den nasjonale lovgivingen i oppdragsgiverens medlemsstat», går de norske anskaffelsesreglene lengre enn hva som følger av avvisningsgrunnene angitt i EUs direktiv om offentlige anskaffelser og i standardskjemaet for ESPD. Det presiseres derfor at samtlige avvisningsgrunner i anskaffelsesforskriftens § 24-2 kommer til anvendelse i denne konkurransen, inkludert de rent nasjonale avvisningsgrunnene.

Følgende avvisningsgrunner i anskaffelsesforskriften § 24-2 er rent nasjonale:

- §24-2 (2). I denne bestemmelsen er det angitt at oppdragsgiver skal avvise en leverandør når han er kjent med at leverandøren er rettskraftig dømt eller har vedtatt et forelegg for de angitte straffbare forholdene. Kravet til at oppdragsgiver skal avvise leverandører som har vedtatt forelegg for de angitte straffbare forholdene er et særnorsk krav.
- 24-2 (3) bokstav i. Avvisningsgrunnen i ESPD-skjemaet gjelder kun alvorlige feil i yrkesutøvelsen, mens den norske avvisningsgrunnen også omfatter andre alvorlige feil som kan medføre tvil om leverandørens yrkesmessige integritet.

4 KVALIFIKASJONSKRAV

4.1 Generelt

For å kunne få sitt tilbud evaluert må leverandøren fylle ut det elektroniske egenerklæringsskjemaet om at leverandøren oppfyller samtlige kvalifikasjonskrav angitt i punktene 4.3 til 4.8. Leverandører som ikke oppfyller kvalifikasjonskravene, vil bli avvist.

4.2 Støtte fra andre virksomheter for å oppfylle kvalifikasjonskrav

Dersom leverandøren selv ikke har de nødvendige kvalifikasjonene, kan den støtte seg på kapasiteten til andre virksomheter for å oppfylle kvalifikasjonskravene, jf. FOA § 16-10. Den støttende virksomheten må i så tilfelle fremlegge utfylt ESPD-skjema, og synliggjøre at de oppfyller de relevante kvalifikasjonskravene, og at det ikke foreligger andre grunner for avvisning.

Leverandøren skal dokumentere at han råder over de nødvendige ressursene ved å fremlegge en forpliktelseserklæring fra den støttende virksomheten.

Det skal også redegjøres for hvilke deler av kontrakten som skal utføres av den støttende virksomheten, jf. FOA § 19-2.

4.3 Skatteattest

Krav	Dokumentasjonskrav
Leverandøren skal ha ordnede forhold når det gjelder betaling av skatt, arbeidsgiveravgift og merverdiavgift.	- Norske selskaper: Skatteattest for merverdiavgift og skatt som ikke er eldre enn seks måneder regnet fra tilbudsfristens utløp. - Utenlandske selskaper: Skatteattest for merverdiavgift og skatteattest for skatt tilsvarende som for norske selskap. Dersom leverandørens hjemstat ikke utsteder slike attester, kan de erstattes av en erklæring fra en retts- eller forvaltningsmyndighet i hjemstaten eller nåværende oppholdsstat. Det skal følge med en norsk oversettelse av alle slike attester og/eller erklæringer.

4.4 Leverandørens registrering, autorisasjon mv.

Krav	Dokumentasjonskrav
Leverandøren skal være registrert i et foretaksregister, faglig register eller et handelsregister i den staten leverandøren er etablert.	- Norske selskaper: Firmaattest. Firmaattesten skal ikke være eldre enn seks måneder regnet fra fristen for å levere tilbud. - Utenlandske selskaper: Godtgjørelse på at selskapet er registrert i et foretaksregister, faglig register eller et handelsregister i den staten leverandøren er etablert.

4.5 Leverandørens økonomiske og finansielle kapasitet

Krav	Dokumentasjonskrav
Leverandøren skal ha tilstrekkelig og solid økonomisk og finansiell kapasitet til å kunne oppfylle kontrakten.	- Kredittrating. Ratingen skal være utført av kredittopplysningsvirksomhet som har konsesjon til å drive slik virksomhet. Ratingen skal være basert på siste kjente regnskapstall. - Godkjent årsregnskap for de siste to årene (2020 og 2021, eventuelt 2022 dersom det foreligger) inkludert styrets beretning, noter og revisors beretning.

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.

4.6 Inkassobevilling

Krav	Dokumentasjonskrav
Leverandøren skal ha norsk inkassobevilling	Inkassobevilling

4.7 Leverandørens erfaring

Krav	Dokumentasjonskrav
Leverandøren skal ha relevant og god erfaring med fakturadistribusjon og inkassotjenester. For å bli kvalifisert må foretaket ha hatt oppdrag med volum og leveranser av tilsvarende omfang.	En liste med oversikt over foretakets viktigste leveranser (de siste tre år) for sammenlignbare/tilsvarende tjenester som de prosedyredokumentet omfatter. For minimum to av referanseoppdragene skal det redegjøres nærmere for kontraktens innhold og omfang (antall krav/verdi), samt opplyses om kundens kontaktperson (inkl. telefonnummer og e-postadresse). Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å kontakte oppgitt kontaktperson.

4.8 Informasjonssikkerhet

Krav	Dokumentasjonskrav
Leverandøren skal ha et velfungerende system for ivaretagelse av informasjonssikkerhet.	- Attest for firmaets system for informasjonssikkerhetssystem som viser at leverandøren ivaretar informasjonssikkerhet, ISO/IEC 27001 eller tilsvarende, eller - Annen dokumentasjon som viser at leverandøren har et velfungerende system for ivaretagelse av informasjonssikkerhet. Systemet kan være integrert i kvalitetssystemet.

5 TILDELING AV KONTRAKT

5.1 Tildelingskriterier

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

Tildelings-kriterier	Vekt	Oppdragsgivers vurdering	Dokumentasjonskrav
Pris	45 %	Tilbudte priser	Dokumenteres med ferdig utfylt prisskjema (bilag 3).
Kvalitet	45 %	- Kvalitetskriteriet oppgitt i punkt 5.4 nedenfor. - Vurdering av leverandørens løsningsbeskrivelse og oppgaveforståelse.	Dokumenteres med ferdig utfylt løsningsbeskrivelse (bilag 2).
Bærekraft og sosialt ansvar	10 %	- Kriteriet oppgitt i punkt 5.5 nedenfor. - Leverandørens løsningsbeskrivelse.	Dokumenteres med ferdig utfylt løsningsbeskrivelse (bilag 2).

5.2 Evalueringsmetode

Ved evaluering av tilbudene vil det, innenfor hvert tildelingskriterium, bli gitt en poengscore på 0-10. Beste tilbud innenfor hvert kriterium vil gis 10 poeng, mens øvrige tilbud blir gitt en poengscore som gjenspeiler relevante forskjeller i tilbudene. Poengscoren multipliseres med den angitte vekten og summeres. Tilbudet med høyeste vektete poengsum vil bli tildelt kontrakt.

5.3 Tildelingskriteriet Pris

Tildelingskriteriet Pris vektes med 45 %. Laveste pris gis 10 poeng. Dobbelt så høy pris eller høyere, sammenlignet med laveste pris, gis 0 poeng.

5.4 Tildelingskriteriet Kvalitet

Tildelingskriteriet Kvalitet vektes med 45 %. I tillegg vektes hvert underkriterium under kvalitet som følger:

Underkriterium	Oppdragsgivers vurdering (ikke uttømmende beskrivelse)
Fakturadistribusjon	
Distribusjon av faktura og kvalitetssikring av leveransen.	Leverandørens prosesser og rutiner for å sikre effektiv distribusjon av faktura, herunder kvalitetssikring og minimal kredittid. Videre vurderes oppdragsgivers redigeringsmuligheter av fakturaens layout og innhold.
Utviklingsplaner.	Leverandørens utviklingsplaner for fakturadistribusjon de neste tre år.

Brukerstøtte og rapporteringsløsning.	Intuitivt, fleksibelt og brukervennlig rapporteringssystem, analyseverktøy og brukerstøttesystem. Videre vurderes leverandørens rutiner for feilhåndtering og involvering av oppdragsgiver.
Fakturahotell.	Leverandørens systemer for oppbevaring av faktura, kundeservice, brukervennlighet, søkemuligheter, sletterutiner og eksportmuligheter. Videre vurderes fakturahotellets oppetid og tilgjengelighet.
Purre og inkassotjenester	
Leverandørens filflyt, løsningsgrad og rutiner.	Leverandørens kapasitet og rutiner for å opprettholde høy løsningsgrad tidlig i innkreivingsprosessen, ivaretagelse av god inkassoskikk, saksbehandlingssystem og forventet løsningsgrad.
Feilhåndtering.	Leverandørens rutiner for prosesser for feilhåndtering og oppdragsgivers involvering i denne forbindelse.
Innsynsløsning for oppdragsgiver.	Brukervennlig og oversiktlig brukergrensesnitt i oppdragsgivers innsynsløsning.
Konkurshåndtering.	Leverandørens rutiner og kompetanse innen konkursbegjæring, konkurshåndtering og overvåkningssaker i forbindelse med sikring av krav.
Utviklingsplaner	Leverandørens utviklingsplaner for purre og inkassotjenester de neste tre år.
Rapporteringsløsninger.	Intuitivt og brukervennlig rapporteringssystem og analyseverktøy.
Kundeservice for skyldner og klagebehandling.	Leverandørens rutiner og kapasitet for å sikre effektiv klage- og saksbehandling overfor skyldneren. Videre vurderes leverandørens innsynsløsninger for skyldner, tilgjengelige kanaler for kundesentertjenester, og responstid i klagesaker.
Felles	
Etablering av tjenestene.	Leverandørens plan for etablering av tjenesten, testperiode og redusert risiko for forsinkelser.
Nødvendig opplæring av oppdragsgivers ansatte.	Opplæringsplan for oppdragsgivers ansatte.

Ved evaluering gis det poeng fra 0 til 10 for hvert underkriterium, der 10 er best. Tilbudet med best kvalitet samlet sett gis 10 poeng.

5.5 Tildelingskriteriet Bærekraft og sosialt ansvar

Tildelingskriteriet Bærekraft og sosialt ansvar vektes med 10 %.

Oppdragsgiver vurderer leverandørens bærekraftstrategi og rutiner som fremmer klima, miljø i forbindelse med fakturadistribusjon. Oppdragsgiver vurderer også leverandørens rutiner som fremmer miljø og sosialt ansvar i innkreivingsprosess.

6 INNLEVERING AV TILBUD

6.1 Innlevering

Tilbudet skal leveres via Mercell KGV-verktøy innen tilbudsfristen angitt i punkt 1.5. Eventuelle utsettelse vil formildes til samtlige leverandører.

6.2 Tilbudets utforming

Tilbudet skal utformes i henhold til den disposisjon som følger av dette prosedyredokumentet. Leverandør er selv ansvarlig for at alle spørsmål, krav og avklaringspunkter besvares/belyses og dokumenteres i tilbudet.

Tilbudet skal holde seg innenfor følgende sidetallsbegrensning: Tilbudsbrev med bilag skal ikke overstige 120 sider. I tilbudet skal man benytte skriftstørrelse minimum 10 pkt. Det skal være 1,5 linjeavstand og 2,5 cm marg på høyre og venstre side og minimum 1,5 cm marg på topp og bunn.

Tilbudet skal utformes på norsk. Bilag kan utformes på norsk eller engelsk.

Tilbudet skal inneholde:

- Signert og utfylt tilbudsbrev. Eventuelle forbehold skal klart fremgå av tilbudsbrevet med henvisning til hvor i tilbudet forbeholdet omhandler.
- Ferdig utfylt ESPD-skjema.
- Leverandørens løsningsbeskrivelse (utfylt bilag 2 A og B).
- Utfylt prisskjema (bilag 3).
- Øvrige bilag.

Følgende må leveres av den valgte leverandør ved avtaleinngåelse:

- Fjellinjens mal for databehandleravtale er vedlagt konkurransegrunnlaget. Dersom leverandør ønsker å benytte egen databehandleravtale må denne vedlegges tilbudet. *En ferdig utfylt versjon utarbeides i forbindelse med avtaleinngåelse.*

- Sjekkliste informasjonssikkerhet fylles ut og må godkjennes før avtaleinngåelse.

7 Bilag

- Bilag 1 Oppdragsgivers kravspesifikasjon
- Bilag 2 A Leverandørens løsningsbesvarelse
- Bilag 2 B Leverandørens løsningsbesvarelse
- Bilag 3 Prisskjema
- Bilag 4 Kontrakt m/bilag
 - Fjellinjens standard kontraktsvilkår for kjøp av varer og tjenester
 - Fjellinjens seriøsitetsbestemmelser
 - Sjekkliste informasjonssikkerhet
 - Databehandleravtale med bilag
 - Endringer i avtalen etter avtaleinngåelsen
 - Vilkår for Oppdragsgivers tilgang og bruk av tredjepartsleveranser
- Bilag 5 Teknisk beskrivelse av Unit4 Business World