

Saksnummer: 18/029064

Konkurransegrunnlag

Forespørsel under nasjonal terskelverdi

Ved anskaffelse av:

Konsulentbistand til brukeropplevelse- (UX) og interaksjonsdesign

Tilbudsfrist: 26.10.2018

Innholdsfortegnelse

1	Innledning	3
1.1	Om oppdragsgiver	3
1.1.1	Seksjon IT-arkitektur og prosessutvikling	3
1.2	Om anskaffelsen	3
1.2.1	Anskaffelsens formål	3
1.2.2	Anskaffelsens økonomiske verdi	4
1.2.3	Kontrakt	4
2	Administrative bestemmelser	4
2.1	Anskaffelsesprosedyre	4
2.2	Oppbygging av konkurransegrunnlaget	4
2.3	Språk	5
2.4	Fremdriftsplan	5
2.5	Tilbudskonferanse	5
2.6	Oppdatering av konkurransegrunnlaget	5
2.7	Spørsmål til konkurransegrunnlaget	5
2.8	Leverandørens deltakelseskostnader	5
3	Konfidensialitet og offentlighet	6
4	Skatteattest	6
5	Krav til tilbudet	6
5.1	Vedståelsesfrist	6
5.2	Avvik	6
5.3	Tilbudsutforming	7
6	Tilbudslevering	7
6.1	Tilbudsfrist	7
6.2	Leveringsmåte	8
6.2.1	Elektronisk signatur ved levering	8
7	Kravspesifikasjon og tildelingskriterier	8
7.1	Kravspesifikasjon	8
7.2	Besvarelse av kravspesifikasjonen og tildelingskriteriene	8
7.2.1	Intervju av konsulenter	8
7.2.2	Referanser	8
7.3	Tildelingskriterier	8
8	Avslutning av konkurransen	9
8.1	Avlysning av konkurransen	9
8.2	Meddelelse om valg av leverandør	9
	Vedlegg A Mal for tilbudsbrief	11
	Vedlegg B Leverandørens avvik	112

1 Innledning

Statens pensjonskasse, heretter kalt SPK, inviterer til konkurranse for kjøp av konsulentbistand til brukeropplevelse- (UX) og interaksjonsdesign.

Leverandøren må innlevere tilbud i henhold til informasjonen i dette konkurransegrunnlaget. Leverandøren må kontrollere at det mottatte konkurransegrunnlaget inneholder alle tekstsider og vedlegg som er angitt.

1.1 Om oppdragsgiver

SPK er en ledende leverandør av offentlig tjenstepensjon. SPK er underlagt Arbeids- og sosialdepartementet, og det er Stortinget som fastsetter rammevilkårene våre. På vegne av staten forvalter vi pensjonsrettigheter på 530 milliarder kroner for ca. 1 400 virksomheter og mer enn én million tidligere og nåværende tilsatte i stat, skole, forskning, apotek og organisasjoner. I 2017 betalte vi ut 26,7 milliarder kroner i pensjoner.

For statsansatte er medlemskapet i SPK obligatorisk. Andre virksomheter med tilknytning til det offentlige, for eksempel statlige selskaper, er kunder hos oss på frivillig basis. Deres ansatte blir dermed medlemmer i Statens pensjonskasse.

I tillegg til alderspensjon, tilbyr SPK uførepensjon, etterlattepensjon, gode forsikringsordninger og gunstig boliglån. SPK er dessuten en stor leverandør av pensjonskurs, og vi forvalter pensjonsfondet for alle apotekene i Norge.

Statens pensjonskasse har ca. 375 årsverk.

For ytterligere informasjon om SPK, se: <http://www.spk.no>.

1.1.1 Seksjon IT-arkitektur og prosessutvikling

Seksjon for IT-arkitektur og prosessutvikling er hovedansvarlig for arkitektur og retningslinjer knyttet til utvikling av IT-systemer i SPK. Seksjonen består av 10 fast ansatte som har ulike ansvarsområder som strekker seg fra faglig ansvar for ulike teknologier til funksjonell løsningsarkitektur. Det er per i dag én arkitekt for front-end utvikling, og én innleid konsulent med ansvar for brukeropplevelse eller interaksjonsdesign. SPK har som mål å styrke kapabiliteten innenfor UX både gjennom ansettelser og innleie av konsulentbistand.

Arkitektene sitter i det daglige fordelt på ulike utviklerteam, men er ansvarlige for støtte og retningslinjer til alle team innenfor sine ansvarsområder. Arkitektene deltar også i ulike koordinerende fora på tvers av teamene.

1.2 Om anskaffelsen

1.2.1 Anskaffelsens formål

SPK leverer i dag offentlig tjenstepensjon, med høy grad av effektivitet og kvalitet, med hjelp av relativt moderne egenutviklede IT-systemer. I årene som kommer skal SPK, og dermed IT-systemene, håndtere flere regelverksendringer og nye produkter for offentlig tjenstepensjon. Endringene er viktige for å opprettholde verdien av offentlig tjenstepensjon, men tilfører også økt kompleksitet i et allerede komplekst domene.

SPK skal også modernisere brukerflatene i de interne saksbehandlingsløsningene i samme periode som innføring av nye pensjonsregler. SPK ønsker å utnytte anledningen til å effektivisere der det er mulig fremfor en ren teknisk migrering av eksisterende løsninger. Dette kan innebære forenklinger og forbedringer i brukergrensesnitt, eller alternative løsninger som mer automatisering, eller økt satsning på selvbetjeningsløsninger.

I den forbindelse har SPK behov for konsulentbistand til brukeropplevelse- og interaksjonsdesign. Bistanden vil omfatte utvikling av prinsipper og retningslinjer for navigasjon og utforming av nye brukerflater. Konsulenten forventes også å kunne bidra til å videreutvikle SPKs metoder for utvikling av gode løsninger for sluttbrukere.

SPK har behov for én konsulent som kan jobbe fulltid (100 %).

For ytterligere informasjon om anskaffelsens omfang og innhold vises det til kravspesifikasjonen, se konkurransegrunnlagets del 2 bilag 1.

1.2.2 Anskaffelsens økonomiske verdi

Anskaffelsen har en øvre økonomisk ramme på 1,3 MNOK eks mva.

For ytterligere informasjon om anskaffelsens omfang og innhold vises det til kravspesifikasjonen, se konkurransegrunnlagets del 2 bilag 1.

1.2.3 Kontrakt

For oppdraget skal det inngås kontrakt med én leverandør.

SPK benytter SSA-B (Bistandsavtale) i denne konkurransen, se konkurransegrunnlaget Del 2. Ved ferdigstillelse av avtalen vil elementer fra leverandørens tilbudsbesvarelse bli flyttet over i bilagene til avtalen.

2 Administrative bestemmelser

2.1 Anskaffelsesprosedyre

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

Oppdragsgiver planlegger å tildele kontrakt uten å ha kontakt med leverandørene utover å foreta eventuelle mindre avklaringer/korrigeringer av tilbudene. Forhandlinger kan likevel bli gjennomført dersom oppdragsgiver, etter at tilbudene er mottatt, 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 Oppbygging av konkurransegrunnlaget

Konkurransegrunnlaget består av to deler:

Del 1 (dette dokument) inneholder prosedyrer og rammer som beskriver hvordan prosessen vil forløpe inntil kontraktstildelingen. Del 1 har følgende vedlegg:

- Vedlegg A: Mal for tilbudsbrief
- Vedlegg B: Leverandørens avvik

Del 2 inneholder kontrakten for denne anskaffelsen, Avtale om bistand til brukeropplevelse- og interaksjonsdesign. SPKs kravspesifikasjon ligger også i denne delen.

Avtale om bistand til brukeropplevelse- og interaksjonsdesign består av følgende bilag:

- Bilag 1 Beskrivelse av bistanden

- Bilag 2 Prosjekt- og fremdriftsplan
- Bilag 3 Administrative bestemmelser
- Bilag 4 Samlet pris og prisbestemmelser
- Bilag 5 Endringer i den generelle avtaleteksten
- Bilag 6 Endringer i bistanden etter avtaleinngåelse

I tillegg består Del 2 av:

- Besvarelsesmal – kravspesifikasjon

2.3 Språk

All skriftlig og muntlig kommunikasjon i forbindelse med denne konkurransen skal foregå på norsk. Språkkravet gjelder også selve tilbudet.

2.4 Fremdriftsplan

SPK har lagt opp til følgende tidsrammer for prosessen:

Aktivitet	Tidspunkt
Utsendelse av konkurransegrunnlag	12.10.2018
Frist for å stille spørsmål til konkurransegrunnlaget	24.10.2018 kl. 15.00
Tilbudsåpning	26.10.2018 kl. 12.00
Evaluering og eventuelle forhandlinger	Uke 44
Valg av leverandør og meddelelse til leverandører	Uke 44
Kontraktsinngåelse	Uke 44
Tilbudets vedståelsesfrist	30.11.2018

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

2.5 Tilbudskonferanse

Det vil ikke bli avholdt tilbudskonferanse.

2.6 Oppdatering av konkurransegrunnlaget

Eventuelle rettelser, suppleringer eller endringer av konkurransegrunnlaget vil bli formidlet til alle inviterte leverandører senest seks dager før tilbudsfristens utløp.

2.7 Spørsmål til konkurransegrunnlaget

Spørsmål til konkurransegrunnlaget skal oversendes i god tid via kommunikasjonsmodulen i Mercell, senest innen fristen oppgitt i kapittel 2.4. Leverandøren skal ikke ta personlig kontakt med noen i SPK i forbindelse med anskaffelsesprosessen.

Spørsmål og svar vil tilgjengeliggjøres i anonymisert form for alle leverandører som er invitert til å delta i konkurransen.

2.8 Leverandørens deltakelseskostnader

Kostnader som leverandøren pådrar seg i forbindelse med utarbeidelse, innlevering, eller oppfølging av tilbudet og anskaffelsesprosessen forøvrig vil ikke bli refundert.

3 Konfidensialitet og offentlighet

For allmennhetens innsyn i dokumentene knyttet til en offentlige anskaffelse gjelder lov 19. mai 2006 nr. 16 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova).

Etter at valg av leverandør er gjort er dokumentene knyttet til anskaffelsen som utgangspunkt åpne for innsyn. Det er likevel gjort noen unntak fra innsynsretten. 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. offentliglova § 13 jf. forvaltningsloven § 13 og FOA § 7-4.

Leverandørene skal levere en utgave av tilbudet hvor det som anses å være forretningshemmeligheter er sladdet. Ved begjæring om innsyn skal oppdragsgiver uavhengig av dette vurdere hvorvidt opplysningene er av en slik art at oppdragsgiver plikter å unnta dem fra offentlighet, jf. offentliglova § 29. Oppdragsgiver er pålagt å følge prinsippet om merinnsyn, jf. offentliglova § 11.

Dersom leverandøren sladder mer enn det som kan fortolkes som forretningshemmelig ift disse føringene vil SPK se bort fra leverandørens sladdede tilbud / dokument og selv gjennomføre sladding etter beste evne.

Føringer for hva som kan betraktes som forretningshemmeligheter i offentlige anskaffelser fremkommer av følgende brev fra Justis- og politidepartementets brev til departementet:
https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/FAD/Vedlegg/Konkurransepolitikk/Anskaffelser/Fortolkningsuttalelse_innsyn_off_ansk.pdf.

Dersom leverandøren sladder mer enn det som kan fortolkes som forretningshemmelig ift disse føringene vil SPK se bort fra leverandørens sladdede tilbud / dokument og selv gjennomføre sladding etter beste evne.

4 Skatteattest

Valgte leverandør skal på forespørsel levere skatteattest for merverdiavgift og skatteattest for skatt. Dette gjelder bare dersom valgte leverandør er norsk.

Skatteattesten skal ikke være eldre enn seks måneder regnet fra fristen for å levere forespørsel om å delta i konkurransen eller tilbud.

5 Krav til tilbudet

5.1 Vedståelsesfrist

Leverandøren må vedstå seg sitt tilbud til det tidspunktet som er angitt i pkt. 2.4 ovenfor.

5.2 Avvik

Dersom tilbudet inneholder avvik fra konkurransegrunnlagets bestemmelser og betingelser, herunder kontrakten og kravspesifikasjonen, skal dette klart fremgå av tilbudsbrevet. I vedlegg B til konkurransegrunnlaget skal leverandøren angi presist og entydig sine avvik. Leverandøren skal tydelig angi hvilke konsekvenser eventuelle avvik har for ytelsen, prisen og/eller andre forhold ved tilbudet. Henvvisning til standardiserte leveringsvilkår eller lignende vil bli betraktet som avvik dersom de avviker fra foreliggende konkurranse- eller kontraktsbestemmelser.

Tilbud som inneholder vesentlige avvik fra anskaffelsesdokumentene vil bli avvist.

Se for øvrig kapittel 5.3 og vedlegg B.

5.3 Tilbudsutforming

Tilbudet skal leveres etter utforming av det elektroniske systemet for innlevering angir. Dokumentasjon skal lastes opp som pdf-filer dersom ikke annet format er spesifisert. Prisskjema skal lastes opp som excel-fil. Tilbudet skal inneholde følgende dokumentasjon:

- **Signert tilbudsbrev**

Tilbudsbrevet skal inneholde følgende: (vedlegg A)

- 1.1. Referanse til konkurransegrunnlagets navn og nummer.
- 1.2. Leverandørens adresse, telefonnummer og organisasjonsnummer.
- 1.3. Leverandørens kontaktperson med telefonnummer og e-post adresse.
- 1.4. Bekreftelse på tilbudets vedståelsesfrist, jf. kapittel 5.1
- 1.5. Forpliktende underskrift fra en person med myndighet til å signere på vegne av leverandøren

Dokumentet skal leveres med filnavn: «Tilbudsbrev - <leverandørnavn>.pdf».

- **Leverandørens besvarelse og priser**

Leverandørens besvarelse skal inneholde leverandørens svar på SPKs kravspesifikasjon med etterspurt dokumentasjon, samt eventuell annen etterspurt dokumentasjon i forbindelse med tildelingskriteriene. Besvarelsesmal kravspesifikasjon skal benyttes.

Dokumentet skal leveres med filnavn: «Besvarelse- <leverandørnavn>.pdf»

- **Avvik**

Dokumentet skal inneholde eventuelle avvik fra konkurransegrunnlaget, jf. kapittel 5.2 og vedlegg B.

Dokumentet skal leveres med filnavn: «Avvik - <leverandørnavn>.pdf».

- **Sladdet tilbud**

Leverandøren skal levere en sladdet utgave av tilbudet, som kan benyttes ved eventuell begjæring om innsyn, jf. kapittel 3.

Merk at alle dokumenter innlevert i tilbudet skal leveres i sladdet versjon, også dokumenter hvor ingen sladding utføres.

Sladdet versjon skal samles i én fil og dokumentet leveres med filnavn: «Sladdet tilbud - <leverandørnavn>.pdf».

6 Tilbudslevering

6.1 Tilbudsfrist

Tilbudet skal være levert senest innen tilbudsfristen angitt i kapittel 2.4.
For sent innleverte tilbud vil bli avvist.

6.2 Leveringsmåte

Alle tilbud skal leveres elektronisk via Mercell-portalen, www.mercell.no. Tilbud som leveres på annen måte vil bli avvist.

Er leverandøren ikke bruker hos Mercell eller har spørsmål knyttet til funksjonalitet i verktøyet, eller hvordan tilbud skal innleveres, ta kontakt med Mercell Support: support@mercell.com. Tlf: + 47 21 01 88 60.

SPK anbefaler at tilbudet leveres inn i god tid før fristens utløp. Skulle det komme tilleggsinformasjon som fører til at leverandøren ønsker å endre tilbudet før fristen utgår, kan leverandøren gå inn og åpne tilbudet, gjøre eventuelle endringer og levere på nytt helt til tilbudsfristen går ut. Det sist leverte tilbudet regnes som det endelige tilbudet.

6.2.1 Elektronisk signatur ved levering

Ved innlevering av tilbudet, vil leverandøren bli bedt om en elektronisk signatur for å autentisere leverandøren som har sendt inn tilbudet. Elektronisk signatur kan bestilles på www.commfides.com, www.buypass.no eller www.bankid.no. Det kan ta noen dager å få levert elektronisk signatur, start denne prosessen i god tid før tilbudsinnlevering. Ved spørsmål bes leverandøren ta kontakt med Mercell support.

7 Kravspesifikasjon og tildelingskriterier

7.1 Kravspesifikasjon

SPKs kravspesifikasjon står i bilag 1 til Avtale om bistand til brukeropplevelse- og interaksjonsdesign, se konkurransegrunnlagets Del 2.

7.2 Besvarelse av kravspesifikasjonen og tildelingskriteriene

Leverandøren skal innta sin besvarelse av kravspesifikasjonen i Besvarelsesmal – kravspesifikasjon, se konkurransegrunnlagets Del 2, i henhold til dokumentasjonskravene angitt i tabellen nedenfor under kapittel 7.3.

7.2.1 Intervju av konsulenter

Dersom SPK finner det hensiktsmessig kan det bli aktuelt å gjennomføre intervjuer med tilbudte konsulenter. Hensikten med intervjuet er å supplere tilbudets informasjon om kandidatenes oppdragsspesifikke kompetanse, erfaring og personlige egenskaper.

Gjennomføring av intervjuer innebærer ikke forhandlinger. Informasjon som fremkommer i intervjuer skal ikke medføre noen endringer i de innleverte tilbud.

7.2.2 Referanser

Dersom SPK finner det hensiktsmessig kan det bli aktuelt å foreta referansesamtaler med kunderepresentanter som er oppgitt som personlig referanse for tilbudte konsulenter. Hensikten med referansesamtalen er å supplere tilbudets informasjon om kandidatenes oppdragsspesifikke kompetanse, erfaring og personlige egenskaper.

7.3 Tildelingskriterier

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

Tildelingskriterier	Dokumentasjonskrav	Vekt
Pris Under dette kriteriet vurderes timepris for tilbudt konsulent	Utfylt pristabell i Besvarelsesmal – kravspesifikasjon, kap. 4.	20 %
Kvalitet Under dette kriteriet vurderes konsulentens oppdragsspesifikke kompetanse, erfaring og personlig egnethet. Vurderingen vil basere seg på konsulentens innfrielse av SPKs behov og krav til konsulenten, angitt i konkurransegrunnlagets del 2, bilag 1 Beskrivelse av bistanden.	- Beskrivelse av konsulenten, ref. Besvarelsesmal – kravspesifikasjon kap. 2.1, 2.2 og 2.3. - CV for tilbudt konsulent ref. Besvarelsesmal – kravspesifikasjon kap. 3.1. - Referanseoppdrag for tilbudt konsulent, ref. Besvarelsesmal – kravspesifikasjon kap. 3.2.	70 %
Tilgjengelighet Under dette kriteriet gis leverandøren poengscore ut fra hvor tidlig konsulenten som tilbys kan starte bistanden. Konsulenten blir gitt poeng som følger i forhold til ulike oppstartstidspunkt: - Oppstart 01.11.2018 – 5.11.2018: 10 poeng - Oppstart 6.11.2018 – 16.11.2018: 5-9 poeng - Oppstart 19.11.2018 – 30.11.2018: 0-4 poeng Konsulenter med oppstart senere enn 30.11.2018 vil ikke bli tatt i betraktning.	Konsulentens oppstartstidspunkt, se Besvarelsesmal – kravspesifikasjon kap. 2.4.	10%

8 Avslutning av konkurransen

8.1 Avlysning av konkurransen

SPK har rett til å avlyse konkurransen med øyeblikkelig virkning dersom det foreligger saklig grunn.

8.2 Meddelelse om valg av leverandør

SPK informerer alle tilbydere skriftlig og samtidig om hvem SPK har til hensikt å tildele kontrakt til så snart valg av leverandør er gjort.

Meddelelsen vil inneholde en begrunnelse for valget.

Vedlegg A

Tilbudsbrev

TIL:

Statens pensjonskasse
Postboks 10 Skøyen
0212 Oslo

FRA:

Virksomhetens navn:

Organisasjonsnummer:

Postadresse:

Kontaktperson:

Telefonnummer:

E-postadresse:

NB: Selskapets navn og organisasjonsnummer må være i samsvar med det som er oppgitt i firmaattesten.

Tilbud på [navn på konkurransen]

Det vises til forespørsel [navn på konkurransen] mottatt [dato]. Vi tilbyr herved å levere [tjenester / materiell].

Vi bekrefter at vi har satt oss grundig inn i konkurransedokumentene.

Vi bekrefter at tilbudet er i overensstemmelse med regler for anskaffelsen med vedlegg og at alle forhold, krav og vilkår er akseptert med mindre det er tatt forbehold i henhold til bestemmelsene i konkurransegrunnlaget og vedlegg B Leverandørens avvik er fylt ut.

Vi vedstår vårt tilbud frem til [dato og klokkeslett]. Tilbudet kan aksepteres av Statens pensjonskasse når som helst fram til utløp av vedståelsesfristen.

Sted og dato	
Signatur	
Navn i blokkbokstaver	
Signatarens stillingstittel	

Leverandørens signatar bekrefter med dette å ha fullmakt til å binde selskapet for innlevert tilbud

Vedlegg B

Leverandørens avvik

Dette bilaget skal benyttes dersom leverandørens tilbud inneholder avvik fra konkurransegrunnlagets bestemmelser og betingelser, herunder kontrakten og kravspesifikasjonen. SPK gjør oppmerksom på at vesentlige avvik vil medføre avvisning fra konkurransen.

1 Leverandørens forbehold

Viktige forutsetninger som leverandøren har lagt til grunn for utarbeidelse av kalkyler, løsninger m.v. skal samlet angis her.

2 Leverandørens avvik

Dersom leverandørens løsning avviker fra konkurransegrunnlagets bestemmelser og betingelser skal det oppgis samlet i dette vedlegg. For hvert enkelt avvik (en tabell pr avvik), skal følgende tabell fylles ut:

Avvik nr 1:

Henviſning til dokument/bestemmelse:	Angi hvilket dokument/del i konkurransegrunnlaget avviket gjelder:
Bestemmelsen lyder:	Sett inn den konkrete teksten som avviket knytter seg til.
Endres til:	Sett inn den tekst som foreslås å gjelde i stedet for gjeldende tekst.
Begrunnelse for endring:	
Konsekvens pris:	
Konsekvens fremdrift:	
Øvrige kommentarer:	

Avvik nr 2:

Henviſning til dokument/bestemmelse:	Angi hvilket dokument/del i konkurransegrunnlaget avviket gjelder:
Bestemmelsen lyder:	Sett inn den konkrete teksten som avviket knytter seg til.
Endres til:	Sett inn den tekst som foreslås å gjelde i stedet for gjeldende tekst.
Begrunnelse for endring:	
Konsekvens pris:	
Konsekvens fremdrift:	
Øvrige kommentarer:	