Innovasjon Norge

KONKURRANSEGRUNNLAG
(som grunnlag for tilbudet som kvalifiserte og inviterte leverandører skal levere)

KONKURRANSE MED FORHANDLING I TO TRINN

etter forskriftens del I og III
(for anskaffelser med verdi over 2 000 000)

for kjøp av

IT Service Desk

Saksnr. 2018/114661

Tilbudsfrist:
Vil kunngjøres i Mercell etter prekvalifisering

Innhold

1 BESKRIVELSE AV OPPDRAGSGIVER 3
2 ANSKAFFELSENS FORMÅL OG OMFANG 3
2.1 Formål med anskaffelsen – dagens situasjon og målbilde 3
2.2 Forventet leveranse 6
2.3 Deltilbud 9
3 KONTRAKT OG OPSJON PÅ FORLENGELSE 9
4 FREMDRIFTSPLAN 9
5 GJENNOMFØRING AV KONKURRANSEN 10
5.1. Anskaffelsesprosedyre 10
5.2. Oppdatering av konkurransegrunnlaget 10
5.3. Kommunikasjon 10
6 INNLEVERING AV TILBUD 11
7 TAUSHETSPLIKT OG OFFENTLIGHET 11
8 TILBUDETS INNHOLD 11
9 ETTERSENDING OG AVKLARING AV OPPLYSNINGER OG DOKUMENTASJON 12
10 AVVISNING 12
10.1 Avvisning grunnet formalfeil 12
10.2 Avvisning grunnet forhold ved leverandøren 12
10.3 Avvisning grunnet forhold ved tilbudet 12
11 BÆREKRAFT, SAMFUNNSANSVAR OG ETISKE KRAV 12
11.1 Bærekraft og samfunnsansvar 12
11.2 Anti-korrupsjon 12
11.3 Konsekvenser 12
12 BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER 13
13 TILDELINGSKRITERIER 13
13.1 Poengtildeling og vektingsmodell 13
VEDLEGG 1. Prisskjema 14
VEDLEGG 2. Kravspesifikasjon 15
1. Absolutte krav 15
2. Evalueringskrav 16
VEDLEGG 3. Supportavtale med ytelsesindikatorer 20
Konsept for tjenestemåling 20
Bonus (Reward) og malus (Penalty) 20
Definisjon av henvendelser 20
Ytelsesindikator for Service Desk Telefoni 21
Prioritetsdefinisjoner for hendelser (incident) 22
Ytelsesindikatorer (SLT) for Hendelser 22
Kategorisering av hendelser 23
Hendelsesrapporter 23
Bonus og malus for SLT for hendelser 24
SLT for Forespørsel om informasjon 24
Innstramming av avtalte malus- og bonusverdier 24
Systembeskrivelse 24

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 årlige bevilgninger i det norske statsbudsjettet fra selskapets eiere og oppdragsgivere.

2 ANSKAFFELSENS FORMÅL OG OMFANG

2.1 Formål med anskaffelsen – dagens situasjon og målbilde

Anskaffelsens hovedformål er å dekke Innovasjon Norges behov for en intern IT service desk, der også enklere drifts- og overvåkingsoppgaver ivaretas. Service desken skal fungere som single point of contact (SPOC) og supportintegrator for Innovasjon Norges interne kunder/ansatte, IT-divisjonen, den øvrige forretningen (hovedkontor, distriktskontor og utenlandskontorer), tredjeparter og andre samarbeidspartnere.

I 2017 kom det noe over 15 000 henvendelser fra rundt 750 sluttbrukere, spredt på kontorer i alle landets fylker og i ca. tretti land. Rundt regnet kom 7000 av henvendelsene via telefon, hvorav under 5% var fra land utenfor europeisk tidssone (dekket av 24/7 tjeneste), resten kom via epost eller skjema-innmeldinger. Omtrent 200 ansatte er lokalisert på hovedkontoret i Oslo, rundt 350 holder til på distriktskontorene i Norge, mens den resterende gruppen er spredt utenlands i Amerika, Asia, Afrika, Midtøsten og Europa.

Supporten blir i dag håndtert av tre instanser i henhold til følgende prinsipper, her noe forenklet:

	Forretningssupport	**Hus IT**	**Standard IT support**
Organisering	Fast ansatte med lokasjon ved Innovasjon Norges hovedkontor i Oslo.	Blanding av fast ansatte og innleide vikarer med lokasjon ved Innovasjon Norges hovedkontor i Oslo.	Ressurser tilgjengelig via service management-avtale med lokasjon i leverandørs egne lokaler i Oslo og Stavanger.
Eksempler på ansvars-	Funksjonalitet ved forretnings-applikasjoner, som MS	Lokal support og front desk tilknyttet møte- og	Overvåking av nettverksforbindelser og infrastruktur mellom

og oppgave-fordeling	Dynamics CRM, ePhorte, Agresso, Coreview, O365, IBM Notes saksbehandlingssystem (SOPP), Opus m.m. Innovasjon Norges informasjonsmodell og tjenesteportefølje. Kommunikasjons- og samarbeidende ledd mellom Innovasjon Norges forretning, IT-utviklere (interne og eksterne), "product owner groups" som forvalter organisasjonens utviklingsbacklog, leverandører m.m.	videoromsløsninger, klientadministrasjon (mobiler og PCer), print/scan m.m Leverandøroppfølging og eskaleringspunkt i de tilfeller der tredjeparter ikke etterlever avtaleverk og SLA mot interne kunder (ansatte). Administrasjon og oppfølging av change management internt og i samarbeid med leverandører, blant annet gjennomføring av change advisory board (CAB).	kontorer, leverandører og internett. Basis IT-support og brukerstøtte som sikkerhetshendelser, passord, utskrift, hardware, Skype for business, VPN, Windows, lagring og dokumenthåndteringO:/P:, Internet Explorer, web access, latency/tilgjengelighet, nettverk, arkiveringsaddons i Outlook m.m.

Grovfordeling av henvendelser i 2017:

Område	**Andel av henvendelser**
Basisapplikasjoner	10%
Forretningsapplikasjoner	30%
Lokalt ustyr/PC/etc	10%
Brukeradministrasjon (halvautomatisert basert på FIM/MIM)	15%
Brukerstøtte (howto, etc)	20%
Sikkerhetshendelser (virusvarsel, phising attempt etc)	5%
Annet (passord, print, etc)	10%

Månedsfordeling av hendelser og forespørsler i 2017 og til midten av september 2018:

Dagens leverandør av service desk leverer også drift av infrastruktur til Innovasjon Norge, det vil si drift av servere, databaser, patching av applikasjoner og operativsystem, maskinvare, m.m. Sentrale oppgaver er overvåking og håndtering av avvik i infrastruktur. Hovedleverandør er tilknyttet underleverandører for sikkerhet, print/scan og andre tjenester, og fungerer som SPOC for disse.

Eksisterende løsning har vist seg å skape utfordringer for kunde- og brukeropplevelsen, blant annet:

- Ujevn synkronisering mellom hovedleverandørs supportorganisasjon og Innovasjon Norges supportorganisasjon, som fører til at saker (incidents og requests) og andre avvik ikke løses til brukernes tilfredshet.
- Svikt i samhandling internt og mellom de to organisasjonene, med samme konsekvens. Det er vanskelig for kunden å vite hvem som yter support på hva, og samarbeidsdimensjonen mellom supportinstansene er kompleks.
- Manglende skalering av ressurser og relevant kompetanse i pressperioder, enten disse skyldes prosjektarbeid (både utvikling og utrulling) eller sesongrelaterte variasjoner.
- Ufullstendig oversikt over større problemer som treffer flere brukere (problem management), og da også avhengigheter, integrasjoner og status på komponenter som vi ønsker å rette, oppgradere, forsterke eller migrere.

Denne anskaffelsen dreier seg ikke utelukkende om å innføre en ny avtale for en eksisterende leveransemodell innen service management. Hensikten er å forbedre selve modellen, slik at vi legger til rette for felles suksess, kontinuerlig læring og forbedring.

2.2 Forventet leveranse

Oppdragsgiver har følgende målbilde for leveransen:

	Målbilde
Nærhet til brukere	Hovedkontaktpunkt (teamleder) og supportressurser hos leverandør skal sitte samlet i Innovasjon Norges lokaler, sammen med Innovasjon Norges egne faste ressurser. Unntak vil være supportressurser som skal jobbe 24/7/365 for å dekke brukere som sitter i andre tidssoner, samt følge opp sikkerhetshendelser. Disse skal sitte i leverandørs lokaler.
God og relevant kompetanse	Supportressursene som bemanner service desk i tidsrommet 8-16 norsk tid alle virkedager, skal jobbe med Innovasjon Norge som eneste kunde, og kjenne oss dertil godt. Supportressursene som dekker resterende tidsrom 16-08, samt helg og norske helligdager (det tidsrom som kjerneteamet beskrevet over ikke dekker) skal sitte i leverandørs lokaler, og skal kunne håndtere andre kunder enn Innovasjon Norge. Ressursene skal ha nok kjennskap til Innovasjon Norge til at de kan yte normale Service Desk tjenester overfor de som henvender seg. Metodikken til leverandør skal legge til rette for systematisk opplæring og kvalifisering av ressurser, med avtalt oppdrag og beskjeftigelse. Kommunikasjonen mellom Innovasjon Norge og leverandør skal systematisk avklare forventninger og innfrielse av disse. Innovasjon Norge skal godkjenne alle tilbudte ressurser.
Kapasitet og fleksibilitet	Proaktiv, planlagt og budsjettert oppskalering av supportkapasitet, med avklarte gjensidige krav til forutsigbarhet, kompetanse, osv, når Innovasjon Norge har behov for dette.
Implementering og gevinstrealisering	Delt ansvar med utgangspunkt i at felles suksess henger sammen med tilfredsstillende brukeropplevelser. Nærhet og fleksibilitet mellom kunde og leverandør. Tjenestens kvalitet skal ikke måles utelukkende kvantitativt etter antall løste saker, men det skal utvikles ytelsesindikatorer som ivaretar kundeopplevelsen i et helhetlig perspektiv. En viktig del av indikatorer og suksesskriterier skal være basert på tilbakemelding fra bruker, for eksempel brukerundersøkelse eller umiddelbar tilbakemelding. En vellykket IT service desk kan dokumentere nedgang i antall kundehenvendelser, ved hjelp av proaktiv problemløsing, automatisering og innføring av selvbetjente løsninger, uten at dette går på bekostning av kundetilfredshet og kvalitet. Leverandør tar initiativ til forbedringer, og driver proaktiv risikostyring.

Eierskap til løsninger og dokumentasjon	Innovasjon Norge eier alle data og all dokumentasjon som leverandør produserer i oppdragsperioden. Leverandør skal arbeide i Innovasjon Norges løsninger, og som SPOC bidra proaktivt til et økosystem som understøtter kundevennlig support og en effektiv hverdag for supportressursene.

Ved inngåelse av ny avtale for Service Desk endrer Innovasjon Norge på eksisterende modell for bedre å imøtekomme sluttbrukerens behov og opplevelse.

Modellen vil være todelt.

1. Én service desk som skal betjene hovedmassen av brukere i norsk tidssone, det vil si kl. 08-16 alle virkedager.
2. Én service desk som skal være tilgjengelig i norsk tidssone kl. 16-08 alle virkedager, samt 24 timer alle helger og norske helligdager for å dekke øvrige tidssoner for brukere globalt.

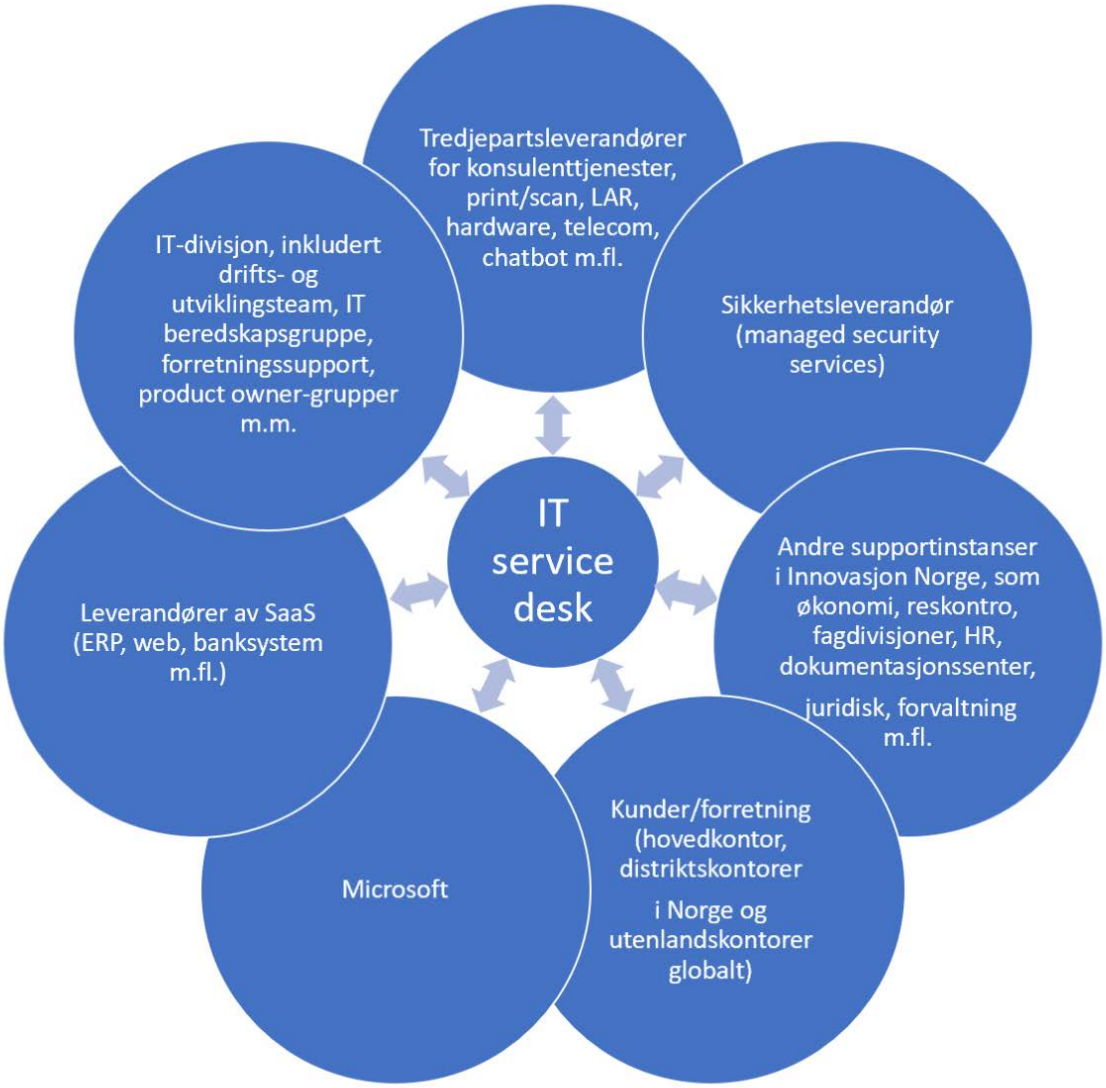
Ressursene under pkt. 1 skal jobbe med Innovasjon Norge som eneste kunde. Ressurs(ene) under pkt. 2 kan jobbe med Innovasjon Norge og andre kunder parallelt.

Innovasjon Norge utfordrer den tradisjonelle 1., 2. og 3. linjemodellen i henhold til klassisk ITIL, ved å søke en mer fleksibel og pragmatisk tilnærming. I stedet for en tradisjonell fordeling mellom 1. og 2. linje, ønsker vi å etablere en Service Desk der 1. linje blir bredere og sammensatt av ressurser som dekker både 1. og 2. linjesupport. Enklere drifts- og forvaltningsoppgaver kan forekomme.

Service Desk skal fungere som SPOC (Single Point of Contact) og supportintegrator, det vil si sørge for at økosystemet (koordinering, samhandel og integrasjon) rundt Innovasjon Norges IT-organisasjon, forretning, samt eksterne tredjeparter og samarbeidspartnere fungerer bra og til kundens beste. Kommunikasjon og samarbeid skal være tett, og målsetningen er å samordne en distribuert supportprosess i Innovasjon Norge, som i dag forvaltes spredt (HR, økonomiavdeling, eiendomsforvaltning, kantine, dokumentasjonssenter/arkiv og så videre.) Supportsaken skal følge kunden/den ansatte, og det skal være enkelt å få hjelp uavhengig av sak/problemstilling.

Leverandør skal ta initiativ til, og implementere løsninger som tilbyr en økt grad av selvbetjening og automatisering. Innovasjon Norge implementerer i disse dager en chatbot-plattform, og kommende service desk-ressurser er forventet å bistå med opplæring av denne. Målet er å skape en FAQ for enkle og repetitive spørsmål med stort volum, og bruke menneskelige ressurser til mer komplekse oppgaver. En leverandør av service desk forventes også å bistå med implementering av digitale handlinger gjennomført av chatboten, og sikre at brukerperspektivet blir ivaretatt.

Bildet under er en forenklet visualisering og framstilling av IT service desk sin rolle som SPOC og supportintegrator:



Som relevant for denne anskaffelsen kan det også nevnes at Innovasjon Norge, blant annet via vår digitale satsning og transformasjon, har som strategisk mål å:

- Innføre en tjenesteorientert tilnærming på alle nivåer for hele virksomheten. Vi prioriterer bruk av SaaS, PaaS, og når det er ytterst nødvendig, IaaS.
- Kontinuerlig forbedre og automatisere drifts- og forvaltningstjenester for å oppnå høyere kvalitet, minimere uønsket variasjon, og oppnå kostnadseffektivitet
- Innrette oss etter standardfunksjonalitet i hyllevare så langt det tjener vår samfunnsoppgave; og kun utvikle egne løsninger der disse er differensierende for Innovasjon Norges kjernevirksomhet.
- Drive digital innovasjon etter agile prinsipper, herunder innføring av DevOps-prinsipper der dette er relevant.
- Opprette tydelige ansvarsforhold for ulike tjenester, og særlig for at tjenestene integreres og måles for at det totale risiko- og kostnadsbildet forbedres med systematiske og samordnede tiltak.

- Tettere samarbeid mellom leverandører for å sikre forståelse, proaktive tiltak om risiko, kontinuerlig forbedring, gode kundeopplevelser og forbedret kostnadseffektivitet.
- Ha en proaktiv og risikobasert tilnærming til compliance i henhold til lover og forskrifter, herunder GDPR.
- Å selv ha tjenesteintegratorrollen, ved at Innovasjon Norge selv sitter i førersetet med eierskap til egne data og løsninger, samt har ansvaret for at prosesser og samhandling med IT-divisjon, forretning, leverandører og samarbeidspartnere optimaliseres i et velfungerende økosystem til kundens og virksomhetens beste.

Det tas forbehold om at budsjettmessige endringer og at selskapets prioriteringer kan innvirke på konkurransegjennomføringen og kontraktsforholdet. Dersom leverandør ikke kan imøtekomme Innovasjon Norges behov, kan annen leverandør benyttes.

2.3 Deltilbud

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

3 KONTRAKT OG OPSJON PÅ FORLENGELSE

Kontraktsperioden er fra signaturdato og 2 år. Oppdragsgiver har opsjon på å forlenge kontrakten med de samme betingelser med 1 + 1 + 1 år slik at total mulig kontraktlengde blir 5 år. En eventuell forlengelse av kontrakten må utløses senest 3 måneder før avtalens utløp.

Kontraktsvilkårene foreligger sammen med konkurransegrunnlaget. 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 FREMDRIFTSPLAN

Oppdragsgiver har lagt opp til følgende tidsrammer for prosessen:

Aktivitet	Tidspunkt
Frist for å levere tilbud	Kunngjøres i Mercell etter prekvalifisering av leverandørene
Evalueringsperiode med eventuelle forhandlinger og reviderte tilbud	Uke 50-januar 2019
Valg av leverandør og meddelelse til leverandører	Januar 2019
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 etter tilbudsåpning er veiledende.

5 GJENNOMFØRING AV KONKURRANSEN

5.1. Anskaffelsesprosedyre

Anskaffelsen gjennomføres i henhold til 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). Konkurranseformen er en konkurranse med forhandling etter forskriftens del I og del III (over EØS-terskelverdi), jfr. § 13-2.

Konkurransen tillater forhandlinger med de inviterte leverandørene og det kan forhandles ved alle sider ved 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 kan 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).

5.2. 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.

5.3. 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.

6 INNLEVERING AV TILBUD

Tilbudet skal leveres elektronisk via Mercell portalen, www.mercell.no innen tilbudsfristen. 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 tilbyder 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.

7 TAUSHETSPLIKT OG OFFENTLIGHET

Opplysninger som innleveres til Innovasjon Norge er i utgangspunktet offentlig informasjon i henhold til Lov om innsyn i dokument i offentleg 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. offentleglova § 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.

8 TILBUDETS INNHOLD

Leverandøren skal levere etterspurt informasjon og dokumentasjon i henhold til tildelingskriterier.

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.

10 AVVISNING

10.1 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.

10.2 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.

10.3 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.

11 BÆREKRAFT, SAMFUNNSANSVAR OG ETISKE KRAV

11.1 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.

11.2 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), tilretteleggelsesbetalinger.

11.3 Konsekvenser

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

12 BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Dersom leveransen forutsetter at Leverandøren må behandle personopplysninger på vegne av Oppdragsgiver skal dette skje i henhold til Lov om behandling av personopplysninger 14.04.2000 nr. 31 (personopplysningsloven) på en slik måte at regelverkets krav blir ivaretatt. Leverandøren skal ha rollen som databehandler og Oppdragsgiveren skal være behandlingsansvarlig, jf. personopplysningsloven § 15. Dersom påkrevet skal det inngås en Databehandleravtale.

13 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	40 %	• Leverandøren må fylle ut prisskjema i **Vedlegg 1.**
Oppdragsløsning og kvalitet Vil bli vurdert ut fra følgende: • Kvalitet vil bli vurdert ut fra hvordan tilbudt løsning vil overholde kravene i konkurransegrunnlaget pkt. 2, samt evalueringskravene i kravspesifikasjon Vedlegg 2.	60 %	• Leverandøren skal beskrive tilbudte løsning og hvordan kravene i pkt. 2.1, 2.2 vil bli tilfredsstilt, samt besvare detaljert kravspesifikasjon i **Vedlegg 2** med evalueringskrav.

13.1 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. Vektingen skal være i henhold til tabellen ovenfor.

VEDLEGG 1. Prisskjema

Prisskjema skal fylles ut av Leverandøren. Feil- eller manglende innfylling kan føre til avvisning av tilbudet. Prisene skal ikke oppgis i intervall, dersom dette gjøres vil Innovasjon Norge legge høyeste pris til grunn.

Totalpris for 5 år – 90 %

Beskrivelse	**Fastpris NOK ekskl. mva**
Årsavgift for år 1	
Årsavgift for år 2	
Årsavgift for år 3	
Årsavgift for år 4	
Årsavgift for år 5	
SUM for 5 år	

Total fastpris over 5 år vil bli lagt til grunn for evaluering på pris. Dette utgjør 90 % av vektingen under priskriteriet.

Timepriser – 10 %
Timepriser for ad-hoc oppdrag utenfor scope for fastprisavtalen. Dette utgjør 10 % av vektingen under priskriteriet.

Timeprisen skal være flat rate.

Rolle	Timepris NOK (ekskl. mva.)
Prosjektleder / teamleder	
Seniorresurs IT support	
Juniorressurs IT support	
Juniorressurs field service	

VEDLEGG 2. Kravspesifikasjon

1 Absolutte krav

Innovasjon Norge spesifiserer nedenfor en del absolutte krav til tjenesten. **Det bes om at leverandøren kort bekrefter i tilbudet at alle punktene aksepteres og oppfylles av leverandøren. Det er ikke nødvendig å kommentere punktene.**

1.1 Nærhet til brukere

Absolutt krav

Krav nr.	Krav
1	**Teamleder:** Teamleder, som fungerer som hovedkontaktpunkt mot Innovasjon Norge i den daglige samhandlingen som understøtter oppfyllelse av avtalens innhold og vilkår. Funksjonen skal ha fast tilholdsplass i våre kontorer i Oslo, med 100 % stilling og 1650 t/år. Teamleder skal ha ansvar for vaktordning og bemanning av service desken som helhet, både den som virker i norsk tidssone, og de eller den ressurs/er som virker for alle tidssoner.
2	**Service desk i ulike tidssoner:** Servicedeskmodellen deles i to: én for den delen av service desk som skal betjene hovedmassen av brukere i norsk tidssone, og én for den delen av service desk som skal være tilgjengelig i alle tidssoner, helger og norske helligdager. <u>Service desk - norsk tidssone:</u> • Bemanning kl. 08-16 alle virkedager • Skal jobbe med Innovasjon Norge som eneste kunde • Skal sitte samlet i Innovasjon Norges lokaler i Oslo, der brukerne enkelt har tilgang til bistand. <u>Service desk for alle tidssoner:</u> • Bemanning kl. 16-08 alle virkedager, samt 24 timer alle helger og norske helligdager. • Kan jobbe med andre kunder samtidig som Innovasjon Norge blir betjent. • Kan sitte i leverandørs egne lokaler
3	**Støtte:** Supportressurser skal kunne påta seg reiseoppdrag, gi IT-støtte og bistå teknisk på Innovasjon Norges forskjellige lokasjoner i Norge og internasjonalt ved behov.

1.2 God og relevant kompetanse

Absolutt krav

Krav nr.	Krav

1	**Dybdekunnskap om Innovasjon Norge:** Leverandør er innforstått med at supportressurser i Innovasjon Norges lokaler, på norsk dagtid kun skal jobbe med Innovasjon Norge som eneste kunde, og med det erverve seg kunnskap om selskapets virke og målsetninger. Det forutsettes at ressurser som jobber utenom norsk dagtid også skal ha god kunnskap om kunden.
2	**Godkjenning av supportressurser:** Leverandør er innforstått med at Innovasjon Norge skal godkjenne alle tilbudte ressurser før de blir en del av kjerneteamet til service desk.
4	**Relevant generell teknisk erfaring:** Supportressursene skal ha tilfredsstillende teknisk ekspertise, inkludert hybride og offentlige skyløsninger, mobile enheter, PC´er, print/scan, møte- og videoromsløsninger, samt teknisk tilleggsutstyr.
5	**Språk:** Supportressursene skal beherske norsk og engelsk på nivå C1, både muntlig og skriftlig, for å kunne understøtte brukere globalt, og for å kunne bidra med innholdsproduksjon til chatbot.

1.3 Implementering og gevinstrealisering

Absolutt krav

1	**Koordinering og daglig oppfølging:** Leverandør skal utføre koordinering og daglig oppfølging av ressurser, og dermed sikring av at leveranser er i henhold til definerte ytelsesindikatorer.
2	**Ordninger og møtearenaer:** Leverandør skal oppgi hvordan de tilrettelegger for ordninger og fora for å sikre gjensidige forventninger på alle nivåer

1.4 Eierskap til data, dokumentasjon, og arbeidsverktøy

Absolutte krav

Krav nr.	Krav
1	**Eierskap til data og dokumentasjon:** Leverandør skal bekrefte at Innovasjon Norge eier all data og all dokumentasjon som leverandør produserer i forbindelse med oppdraget.
2	**Eierskap til programvare og arbeidsverktøy:** Leverandør skal arbeide i Innovasjon Norges løsninger.

2 Evalueringskrav

Alle punktene under skal besvares av leverandør. I stedet for å legge alle opplysninger inn i tabellen, kan det i tabellens kommentarfelt henvises til vedlegg. Vi oppfordrer til at struktur på besvarelsen matcher den struktur som oppgis under Kapittel 2.2 Evalueringskrav.

Evalueringskrav inngår i vurderingen av tildelingskriteriet **Oppdragsløsning og kvalitet**, sammen med leveransebeskrivelsen i Kapittel 2.1 og 2.2, med tilhørende oppstilling av absolutte krav.

Samtlige krav og alle beskrivelser er bindende for leverandør i avtaleperioden.

2.1 Nærhet til brukere

Evalueringskrav

Krav nr.	Krav	Ja/Nei	Beskrivelse og evt. kommentar
1	Service desk skal ha som målsetning å skaleres ned etter hvert som behovet for support dekkes av automatiserte tjenester og selvbetjening. Leverandør bes beskrive framgangsmåte/metodikk for å nå dette målet, med referanse til case der de har lykkes med dette hos andre kunder. Leverandør må også redegjøre for hvordan automatisering, selvbetjening og nedgang i antall saker ikke skal gå på bekostning av kundetilfredshet og kvalitet. Leverandør skal også beskrive hvordan kundetilfredshet måles .		

2.2 God og relevant kompetanse

Evalueringskrav

Krav nr.	Krav	Ja/Nei	Beskrivelse og evnt. kommentar
1	Oversikt over CV'er med beskrivelse av formell utdannelse og arbeidserfaring for hver person som potensielt skal bemannes for oppdraget, samt deres tilgjengelighet sett i forhold til oppdragets oppstarts- og kontraktsperiode. Personlig egnethet vil bli vurdert under intervju med kandidat(ene) til nøkkelposisjon som teamleder/prosjektleder i oppdraget. Det vil bli ført referat fra intervjuet. Referatet vil fungere som dokumentasjon på dette kriteriet. Spørsmålene som stilles under intervjuet vil bli utarbeidet i forkant av tilbudsfristens utløp og stilt likt til alle.		

2.3 Kapasitet og fleksibilitet

Evalueringskrav

Krav nr.	Krav	Ja/Nei	Beskrivelse og evnt. kommentar
1	**Skalering etter Innovasjon Norges behov:** Leverandør skal beskrive hvordan de planlagt, budsjettert og proaktivt imøtekommer Innovasjon Norges behov for både opp- og nedskalering av supportressurser, for eksempel ved utrulling av nye arbeidsverktøy i organisasjonen, prosjektarbeid (både utvikling og utrulling), eller sesongrelaterte variasjoner som fører til økning eller nedgang av press. Det kan avtales egen kompensasjon for oppdrag som faller utenfor en normal syklus for Service Desk, slik som pålagte reiseoppdrag til andre lokasjoner, eller deltagelse i prosjekter som trekker leverandørens ressurser bort fra hovedoppgaven med Service Desk og integratorrollen over lengre tid.		

2.4 Implementering og gevinstrealisering

Evalueringskrav

Krav nr.	Krav	Ja/Nei	Beskrivelse og evnt. kommentar
2	**Incident- og problemhåndtering:** Det kreves høy modenhet i incident, og problemhåndtering, og leverandør må beskrive sine faktiske prosesser for håndtering av dette. **Kontinuerlig forbedring:** Leverandør bes beskrive pris- og incentivordninger som legger til rette for kontinuerlig forbedring i kvalitet (målt i andel uønskede avvik som forringer brukeres evne til å gjennomføre sitt arbeid) og kostnadseffektivitet.		
3	**Samarbeidsmodell og incentiv for suksess:** Samarbeidsmodellen er tuftet på prinsippet om at felles suksess henger sammen med gode brukeropplevelser. Dette fordrer nærhet og fleksibilitet mellom Innovasjon Norge og leverandør. Leverandør må beskrive hvordan tjenestens kvalitet ikke skal måles utelukkende kvantitativt etter antall løste saker, og redegjøre for ytelsesindikatorer som ivaretar kundeopplevelsen i et helhetlig perspektiv.		

	Leverandør skal beskrive hvordan de har nedgang i antall kundehenvendelser som incentiv for suksess, blant annet ved hjelp av proaktiv problemløsing, automatisering og innføring av selvbetjente løsninger, som ikke går på bekostning av kvalitet og kundetilfredshet.		

3 Supportavtale med ytelsesindikatorer

Konsept for tjenestemåling

En Ytelsesindikator (Performance Indicator - PI) er en måleenhet for ethvert målbart aspekt for en tjeneste som partene har blitt enige om å måle under denne kontrakt. En PI kan måle en tjeneste, en kontraktuell leveranse eller en kontraktuell forpliktelse direkte, og kan også indirekte måle en prosess eller en organisatorisk funksjon som er relevant for å oppfylle de kontraktuelle forpliktelser som er avtalt. Ytterligere PI'er kan brukes av begge parter for å analysere grunnleggende informasjon, for å understøtte kontinuerlig forbedring. En PI skal alltid være avtalt i forhold til hva som skal måles, hvordan målingen utføres, når målingen skal utføres, og når en PI skal rapporteres.

En PI tilhører et PI-nivå, og det er definert 4 PI-nivåer:

- MPI - Major Performance Indicator (Overordnet Ytelsesindikator)
- KPI - Key Performance Indicator (Nøkkelindikator)
- GPI - General Performance Indicator (Generell Ytelsesindikator)
- MI - Management Information (Ledelsesinformasjon)

PI'er definert i denne kontrakt skal måles og rapporteres av leverandør over én - 1 - kalendermåned, om ikke annet er avtalt.

Finansielle reaksjoner kan bare kalkuleres basert på avtalte PI'er under MPI og KPI-nivåene.

En Tjenestenivåindikator (Service Level Target - SLT) skal defineres for PI'er under MPI, KPI og GPI-nivåene.

Rapportert måling av en PI skal ansees som den definerte SLT for en periode. En PI's Tjenestenivå (Service Level) skal alltid sammenlignes med tjenestens SLT.

Bonus (Reward) og malus (Penalty)

For en KPI eller MPI med definert SLT, kan malus (finansiell eller annen type) avtales som en del av denne kontrakt når en tjenestes SLT ikke møter eller går under den definerte terskelverdien for malus. Tilsvarende, kan en bonus (finansiell eller annen type) også avtales som en del av denne kontrakt når en tjenestes SLT møter eller overgår den definerte terskelverdien for bonus.

Bonus og malus-ordninger er etablert for å:

- Oppfordre til å levere på avtalte SLT'er
- Oppmuntre til å løse hendelser så raskt som mulig etter oppståtte situasjoner
- Oppmuntre til å være proaktiv I håndtering av tjenester for å ha en kontinuerlig forbedring i forhold til inngåtte avtaler om PI og deres SLT.

Definisjon av henvendelser

Det skal benyttes følgende kategorier av henvendelser:

- Hendelse (incident)
- Forespørsel om informasjon (Request for Information)
- Forespørsel om endring – standard (Standard request)
- Forespørsel om endring – ikke-standard (Non-standard request)
- Purring på henvendelse (Chase)
- Eskalering av henvendelse (Escalate)

For statistikk og måling av MPI/KPI, skal hverken Chase eller Escalate inngå i beregningsgrunnlaget. For å unngå at duplikater måles som egne henvendelser, skal disse kategoriseres som Chase.

Ytelsesindikator for Service Desk Telefoni

Beskrivelse	**Ytelses-indikator**	**Grenseverdier**
Svar på telefon innen 30 sekunder i norsk åpningstid: Beskrivelse: Tid fra sluttbruker har gjort sitt valg om å kontakte en SD agent, til agenten svarer på oppkallet.	KPI	Malus: under 85%
Svar på telefon innen 30 sekunder utenfor norsk åpningstid: Beskrivelse: Tid fra sluttbruker har gjort sitt valg om å kontakte en SD agent, til agenten svarer på oppkallet.	KPI	Malus: under 85%
Sak løst av person hos Service Desk som har besvart oppkallet: Beskrivelse: prosent av saker som er løst under sluttbrukers initielle første oppkall til SD angående en hendelse, og som løses uten at sluttbruker må ringe opp på nytt, eller må kontaktes på nytt av SD eller en annen gruppe for å gjennomføre ytterligere undersøkelser eller feilsøking. Denne raten måles i % av saker som er mulig å løse av Service Desk. Saker som ikke kan løses av Service Desk, eller ligger utenfor Service Desks omfang og kontroll, skal ikke regnes inn som grunnlag for å beregne denne raten.	KPI	Malus: under 70%
Tapte anrop Beskrivelse: Prosent av oppkall på telefon, som har valgt å kontakte en SD agent, og er plassert I kø. Dette tallet skal ikke inkludere de som velger å avbryte oppkallet I løpet av menyvalg. Tallet er ment å telle brukere som er så utålmodige at de legger på, eller at de legger på grunnet omprioritering eller avbrytelser på sluttbrukers side.	GPI	Under 5%

Innovasjon Norge har som mål å avvikle ServiceDesk Telefoni på sikt, uten at det er avgjort en måldato. Erstatning er tenkt å være chatbot, telefoni-menyer med voicemail, skjerma-

basert registrering og lignende. Ytelsesindikatorene for ServiceDesk Telefoni er da tenkt å overføres til disse nye måtene å registrere henvendelser på, med de samme indikatorene.

Prioritetsdefinisjoner for hendelser (incident)

Prioritet	Karakteristikk
A - Kritisk	En kritisk hendelse er enhver hendelse som møter minimum ett av følgende kriterier: - Stanser eller utilgjengeliggjør Innovasjon Norges virksomhetskritiske IT tjenester, som Innovasjon Norge er avhengig av for å utføre daglig drift, uavhengig av antall sluttbrukere som er omfattet av tjenesten. - Hindrer en signifikant andel av Innovasjon Norges sluttbrukere I å utføre viktige deler av sitt arbeide - Utgjør en signifikant risiko for Innovasjon Norges rykte - Utgjør en signifikant risiko for Innovasjon Norges sikkerhet
B - Alvorlig	En alvorlig hendelse er enhver hendelse som møter minimum ett av følgende kriterier: - Medfører en signifikant reduksjon I Innovasjon Norges virksomhetskritiske IT tjenester, som Innovasjon Norge er avhengig av for å utføre daglig drift, uavhengig av antall sluttbrukere som er omfattet av tjenesten. - Hindrer en andel av Innovasjon Norges sluttbrukere I å utføre viktige deler av sitt arbeide - Utgjør en viss risiko for Innovasjon Norges rykte - Utgjør en viss risiko for Innovasjon Norges sikkerhet
C - Normal	En normal hendelse er enhver hendelse som møter minimum ett av følgende kriterier: - Reduserer kvaliteten på Innovasjon Norges ikke-kritiske IT tjenester, som støtter Innovasjon Norges daglige drift, hvor kvalitetssvikt I tjenesten eller nedetid over en kortere periode har moderate konsekvenser. - Vanskeliggjør en andel av Innovasjon Norges sluttbrukere I å utføre viktige deler av sitt arbeide - Hindrer en enkelt sluttbruker i å utføre viktige deler av sitt arbeide
D - Lav	Enhver hendelse som ikke er omfattet av prioritet A, B eller C over

Ytelsesindikatorer (SLT) for Hendelser

Prioritet	Reaksjon	Oppdatering	Løsning / løsningstid	Omkate-gorisering	Eskalering etter utløp av Løsning SLT
A - Kritisk	30 min	Hver 2. time	4 timer	1 time	2 timer
B - Alvorlig	1 time	Hver 4. time	8 timer	2 timer	4 timer

C - Normal	4 timer	-	3 dager	1 dag	1 dag
D - Lav	8 timer	-	5 dager	2 dager	-

Forklaringer til kolonner:

Reaksjon - Tid fra en hendelse har oppstått eller meldt til arbeid med å løse denne har blitt påbegynt. Innmelder skal informeres på dette tidspunkt.

Oppdatering - Oversende oppdatert status til Innovasjon Norges kontaktpunkt, med informasjon om hva som har blitt gjort siden forrige oppdatering, hva som er planlagt gjort videre, og estimat på forventet løsningstid. Det kan, i den enkelte hendelse, avtales avvik for oppdateringer, om det ikke er hensiktsmessig.

Løsning / løsningstid - Tid fra feil er meldt til hendelsen/avviket er løst, enten ved varig løsning eller "work-around"

Omkategorisering – Om kategorisering av hendelsen er feil, og saken ikke er løsbar av leverandøren (se nedenfor for forklaring av kategorisering), så må den omkategoriseres innen denne SLT for å gi ny ansvarlig gruppe anledning til å løse hendelsen innen SLT for løsning.

Eskalering etter utløp av Løsningstid SLT - Om en hendelse ikke er løst innen SLT for løsning pluss denne eskalerings-tiden, så skal hendelsen eskaleres til neste nivå I henhold til eskaleringsmatrisen hos både Innovasjon Norge og leverandør, om ikke annet er avtalt I den enkelte hendelse. Intensjonen med denne eskaleringen er at det skal skapes fokus på saker som er gått over frist, og at å vente på noen andres tilbakemelding ikke skal bli en 'sovepute'.

Kategorisering av hendelser

I Service Desk systemet PureService skal det brukes en kategorisering av saker som er med på å gi ansvaret for hendelser og andre henvendelser til forskjellige grupper av ansvarlige. Denne kategoriseringen er med på å identifisere hvilke saker som ansees som løsbare av leverandør, og hvilke saker som omhandler andre ansvarsområder. Det vil bli definert en eller flere kategorier som skal ansees som løsbare av Service Desk, og som da vil følge SLT for disse.

Hendelsesrapporter

Enhver hendelse med prioritet A eller B skal følges opp med en skriftlig hendelsesrapport som beskriver hendelsesforløpet i detalj fra hendelsen ble rapportert/oppdaget til den ble løst. Rapporten skal også inneholde kildeårsak om denne er kjent, og eventuelle anbefalinger til videre behandling av kildeårsaken eller hendelsen. Hendelsesrapporter skal leveres innen utgangen av 5 virkedager etter at hendelsen er løst eller work-around er innført.

Bonus og malus for SLT for hendelser

Prioritet	PI nivå	Målt SLT	Grenseverdi
A - Kritisk og B - Alvorlig	KPI	Reaksjonstid, oppdateringsfrekvens og løsningstid skal være oppfylt. Både prioritet A og B skal måles samlet.	Malus: under 80%
C - Normal	KPI	Løsningstid	Malus: under 80%
D - Lav	GPI	Løsningstid	-

SLT for Forespørsel om informasjon

Reaksjon	Løsning	Omkategorisering	Eskalering etter utløp av Løsning SLT
4 timer	3 dager	1 dag	1 dag

Innstramming av avtalte malus- og bonusverdier

Som et ledd i kontinuerlig forbedring, og oppfordring til å bedre ytelsesindikatorene, så vil malus- og eventuelle bonusverdier innskjerpes med 2 og henholdsvis 1 prosentpoeng per år (12 mnd.) avtalen er i effekt. Som eksempel skal en malus som er avtalt å inntreffe ved 80%, inntreffe ved 82% i år 2 av avtalen, 84% i år 3, og så videre. Som eksempel skal en bonus som er avtalt å inntreffe ved 93%, inntreffe ved 94% i år 2 av avtalen, 95% i år 3 og så videre. Avtalt nivå kan være maks 100%, selv om det gjenstår flere år av avtalen.

Om en ny ytelsesindikator avtales i løpet av avtaleperioden, skal denne også justeres i henhold til ovennevnte innstramming, regnet fra den dato ytelsesindikatoren ble innført.

Systembeskrivelse

Service Desk system: PureService SaaS http://www.pureservice.com/no/

Klient operativsystem: Windows 10

Klientkontorstøtte: Office 365 - E5

Telefoni for Service Desk: Mobilt Bedriftsnett fra Telenor med køsystem

Chatbot-plattform: Kindly.ai

Chat: Skype for Business/Teams