

Saksnummer: 20/035433

Konkurransesgrunnlag

For konkurranse med forhandling over EØS-terskel (FOA del I og III) ved anskaffelse av:

KONTAKTSENTERLØSNING

Frist for levering av forespørsel om deltakelse:
20.01.2021 kl. 12:00

Innholdsfortegnelse

1	Innledning	4
1.1	Om oppdragsgiver	4
1.2	Om anskaffelsen	4
1.3	Oppbygging av konkurransegrunnlaget	5
2	Administrative bestemmelser	6
2.1	Anskaffelsesprosedyre	6
2.2	Språk	6
2.3	Fremdriftsplan	6
2.4	Tilbudskonferanse	7
2.5	Oppdatering av konkurransegrunnlaget	7
2.6	Spørsmål til konkurransegrunnlaget	7
2.7	Leverandørens deltakelseskostnader	7
3	Lønns- og arbeidsvilkår	7
4	Konfidensialitet og offentlighet	7
5	Krav til tilbudet	8
5.1	Vedståelsesfrist	8
5.2	Tilbud på hele eller deler av leveransen	8
5.3	Alternative tilbud	8
5.4	Avvik	8
6	Utforming og levering av forespørsel om deltakelse og tilbud	8
6.1	Utforming av forespørsel om deltakelse (fase 1)	8
6.2	Utforming av tilbudet (fase 2)	9
6.3	Leveringsfrister	10
6.4	Leveringsmåte	10
6.5	Elektronisk signatur ved levering	10
6.6	eBevis	11
7	Kvalifisering	11
7.1	Det europeiske egenerklæringsskjemaet (ESPD)	11
7.2	Nasjonale avvisningsgrunner	11
7.3	Samlet angivelse for alle kvalifikasjonskrav i ESPD-skjemaet. Feil! Bokmerke er ikke definert.	
7.4	Forpliktelseserklæring	12
7.5	Kvalifikasjonskrav	12
7.6	Utvelgelseskriterier	16
8	Kravspesifikasjon, tildelingskriterier og evaluering	16

8.1	Kravspesifikasjon.....	16
8.2	Besvarelse av kravspesifikasjonen og tildelingskriteriene	16
8.3	Tildelingskriterier	16
8.4	Evaluerings.....	17
9	Avslutning av konkurransen.....	17
9.1	Avlysning av konkurransen.....	17
9.2	Meddelelse om valg av leverandør og karenperiode	17

1 Innledning

Statens pensjonskasse, heretter kalt SPK, inviterer til konkurranse med forhandling for inngåelse av kontrakt for kjøp av kontaktsenterløsning til kundesenteret.

Leverandøren skal innlevere tilbud i henhold til informasjonen i dette konkurransegrunnlaget. Leverandøren bes 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 551 milliarder kroner for ca. 1 400 virksomheter og mer enn én million tidligere og nåværende tilsatte i stat, skole, forskning, apotek og organisasjoner. I 2018 betalte vi ut 27,9 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 SPKs nettside.

1.1.1 Seksjon kundesenter

Seksjonen har 37 medarbeidere; 31 kundebehandlere, 3 rådgivere som har fag og opplæringsansvar og 3 ledere. Seksjonen er vårt felles kontaktsenter for kunder og medlemmer. Kundesenteret er vår førstelinjetjeneste og besvarer spørsmål fra medlemmer, arbeidsgivere, andre ordninger og NAV. Kundesenteret skal på en effektiv måte gi gode og korrekte svar på alle henvendelser, uten bruk av «stammespråk».

1.2 Om anskaffelsen

1.2.1 Anskaffelsens formål

Statens pensjonskasse (SPK) benytter i dag flere systemer for å håndtere innkommende henvendelser fra kunder og medlemmer. Det er nå ønskelig å anskaffe en moderne og fremtidsrettet kontaktsenterløsning, hvor alle kanaler kan håndteres i ett system.

Det er viktig for SPK at løsningen er fleksibel, innovativ og i kontinuerlig utvikling. SPK ønsker en løsning som ikke bare tilfredsstillir dagens behov, men også fremtidens. Løsningen må oppleves brukervennlig, oversiktlig og som et moderne og godt verktøy for brukerne. I tillegg må ledernes behov for kontroll og sanntidsinformasjon ivaretas gjennom et enkelt og oversiktlige administrasjons- og ledelsesverktøy.

1.2.2 Anskaffelsens gjenstand

Denne anskaffelsen skal dekke SPKs behov for kontaktsenterløsning for kontakt med våre kunder og medlemmer via telefoni, e-post, chat og sosiale medier. I anskaffelsen inngår kjøp/tilgang til system/løsning, samt relaterte tilleggsprodukter og tjenester. Kontaktsenterløsningen skal være skybasert.

1.2.3 Anskaffelsens økonomiske verdi

Anslått økonomisk verdi på avtalen: Avtalens verdi inkl. opsjoner er anslått til mellom 8-12 mill. kr. ekskl. mva.

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

1.2.4 Kontrakt

Avtalen som skal benyttes er avtale om løpende tjenestekjøp (SSA-L), se Del B.

For oppdraget skal det inngås kontrakt med én leverandør. Kontraktens varighet vil være 3 år. Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen, til sammen maksimalt 8 år.

1.3 Oppbygging av konkurransegrunnlaget

Konkurransegrunnlaget består av to deler:

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

- Besvarelsesmal – Tilbudsbrev
- Besvarelsesmal – Forpliktelseserklæring
- Besvarelsesmal – Avvik
- Besvarelsesmal – Kvalifikasjonskrav

Del B inneholder kontrakten for denne anskaffelsen, Avtale om kontaktsenterløsning. SPKs kravspesifikasjon ligger også i denne delen.

Kontrakten har følgende bilag:

- Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon
- Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten
- Bilag 3: Plan for etableringsfase
- Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner
- Bilag 5: Administrative bestemmelser
- Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser
- Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten
- Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

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 og del III. Kontraktstildeling vil bli foretatt etter prosedyren konkurranse med forhandling etter forutgående kunngjøring, jf. §13-1(2).

2.1.1 Fase 1 - Forespørsel om deltakelse

Denne konkurransen innledes med en kvalifiseringsfase. Alle interesserte leverandører kan levere forespørsel om å delta i konkurransen.

2.1.2 Fase 2 - Invitasjon til å levere tilbud

Bare de leverandørene som oppfyller kvalifikasjonskravene og har blitt invitert av oppdragsgiver til å levere tilbud vil få anledning til å delta i fase 2.

Oppdragsgiver vil invitere 3 – 5 leverandører til å inngi tilbud, men kan velge ut færre dersom det ikke foreligger tilstrekkelig antall interessenter. Utvelgelsen vil skje ut fra hvilke leverandører som anses best kvalifisert i henhold til de oppstilte utvelgelseskriteriene angitt i kap. 7.6.

2.1.3 Forhandlinger

Alle inviterte leverandører vil få sine tilbud evaluert. Det kan forhandles om alle sider ved de innleverte tilbudene, med unntak av:

- Absolutte krav i konkurransegrunnlaget
- Tildelingskriteriene og vektingen av disse.

Forhandlingene avsluttes ved at det settes en felles frist for alle gjenværende leverandører til å inngi endelige tilbud, jf. FOA § 23-7 (4). Det er ikke anledning til å forhandle videre om de endelige tilbudene.

Etter forhandlingene og eventuelle oppdaterte tilbud vil endelig evaluering av de gjenværende tilbudene bli foretatt og kontrakt tildelt.

2.2 Språk

All skriftlig og muntlig kommunikasjon i forbindelse med denne konkurransen skal foregå på norsk. Språkkravet gjelder også selve tilbudet. På forespørsel kan dokumentasjon på engelsk eventuelt aksepteres.

2.3 Fremdriftsplan

Anskaffelsen er planlagt gjennomført i henhold til følgende tentative fremdriftsplan.

Aktivitet	Dato
Frist for å stille spørsmål til kvalifiseringsprosessen	10.01.2021
Frist for å levere forespørsel om å bli kvalifisert	20.01.2021, kl. 12:00
Meddelelse om resultat av kvalifiseringen	Uke 4
Frist for begjæring om midlertidig forføyning	15 dager etter meddelelse av kvalifiseringen.
Tilbudsforespørsel til kvalifiserte leverandører	16.02.2021

Frist for å stille spørsmål til konkurransegrunnlaget	05.03.2021
Tilbudsfrist	15.03.2021, kl. 12:00
Tilbudsåpning	15.03.2021, kl. 12:00
Evaluering/forhandling	Uke 12-14
Meddelelse om kontraktstildeling	Uke 14
Utløp av karensperiode	10 dager etter meddelelse
Kontraktsinngåelse	Etter utløp av karensperiode
Tilbudets vedståelsesfrist	15.09.2021

2.4 Tilbudskonferanse

Det vil ikke bli avholdt tilbudskonferanse.

2.5 Oppdatering av konkurransegrunnlaget

Eventuelle rettelser, suppleringer eller endringer av konkurransegrunnlaget vil bli formidlet til alle leverandører som har registrert sin interesse for anskaffelsen i Mercell senest 6 dager før tilbudsfristens utløp.

2.6 Spørsmål til konkurransegrunnlaget

Spørsmål til konkurransegrunnlaget skal oversendes i god tid via kommunikasjonsmodulen i Mercell, senest innen fristen oppgitt i kapittel 2.3. 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 har registrert sin interesse for anskaffelsen i Mercell.

2.7 Leverandørens deltakelseskostnader

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

3 Lønns- og arbeidsvilkår

Denne konkurransen omfatter tjenester i henhold til forskrift 8. februar 2008 nr. 112 om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter. Det gjelder derfor egne krav og beføyelser knyttet til dette i kontrakten, jf. Konkurransegrunnlagets del B.

4 Konfidensialitet og offentlighet

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. offentleglova § 13 jf. forvaltningsloven § 13.

Leverandørene skal levere en utgave av tilbudet hvor det leverandøren anser som

forretningshemmeligheter er sladdet. Ved begjæring om innsyn vil SPK foreta en selvstendig vurdering av om opplysningene er av en slik art at SPK plikter å unnta disse fra offentlighet, jf. offentleglova § 29. SPK er pålagt å følge prinsippet om merinnsyn, jf. offentleglova § 11.

5 Krav til tilbudet

5.1 Vedståelsesfrist

Leverandøren må vedstå seg sitt tilbud til det tidspunktet som er angitt i kapittel 2.3.ovenfor.

5.2 Tilbud på hele eller deler av leveransen

Det er ikke adgang til å gi tilbud på deler av oppdraget da dette er svært lite hensiktsmessig på en totalløsning som består av ulike moduler som er integrert i hverandre.

5.3 Alternative tilbud

Det er ikke anledning til å gi alternative tilbud.

5.4 Avvik

Dersom tilbudet inneholder avvik fra konkurransegrunnlagets bestemmelser og betingelser, herunder kontrakten og kravspesifikasjonen, skal dette klart fremgå av tilbudsbrevet. I besvarelsesmalen for avvik skal leverandøren angi presist og entydig sine avvik. Leverandøren skal angi hvilke konsekvenser avviket 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 kontraktbestemmelser.

Avvik kan medføre at tilbudet blir avvist fra konkurransen, jf. FOA § 24-8.

Se for øvrig kapittel 6.2 og besvarelsesmalen for avvik.

6 Utforming og levering av forespørsel om deltakelse og tilbud

Det vises til punkt 2.1 om anskaffelsesprosedyrens to faser:

- Fase 1: Forespørsel om deltakelse
- Fase 2: Innlevering av tilbud (gjelder kun de leverandører som inviteres til å innlevere tilbud)

6.1 Utforming av forespørsel om deltakelse (fase 1)

Alle leverandører må først levere forespørsel om deltakelse. Forespørselen skal leveres etter utformingen det elektroniske systemet for innlevering angir (Mecell). Dokumentasjon skal lastes opp som filer i samme filformat som besvarelsesmalen dersom ikke annet er spesifisert. Forespørselen skal inneholde følgende dokumentasjon:

- *Det europeiske egenerklærings skjemaet (ESPD)*

Utfylling av egenerklærings skjema foretas direkte i Merccell.

Brukerveiledning for hvordan utfylling skal gjøres finnes på Difi sine nettsider <https://www.anskaffelser.no>
Se for øvrig kapittel 7.1 for mer informasjon om det europeiske egenerklærings skjemaet.

- *Forpliktelseserklæring fra annen virksomhet*

Forpliktelseserklæring skal kun leveres dersom leverandøren støtter seg på kapasiteten til andre virksomheter, se kapittel 7.4. Disse virksomhetene må i tillegg levere separate egenerklæringer, jf. FOA § 17-1(6).

- *Dokumentasjon for kvalifikasjonskrav*

I tillegg til utfylt ESPD-skjema skal leverandøren levere dokumentasjon for oppfyllelse av kvalifikasjonskravene.

Utfylt besvarelsesmal for leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner med etterspurt dokumentasjon, jf. kap. 7.4.4, skal leveres med filnavn: «**Besvarelse av teknisk og faglige kvalifikasjoner - <leverandørnavn>.pdf**».

Dokumentasjon for oppfyllelse av de øvrige kvalifikasjonskravene lastes opp som egne filer i Merccell.

Øvrige dokumenter i konkurransegrunnlaget skal ikke besvares i denne fasen av i anskaffelsen.

6.2 Utforming av tilbudet (fase 2)

Dette kapitlet er kun aktuelt for de leverandørene som har blitt kvalifisert og har mottatt invitasjon til å levere tilbud. Kvalifiserte leverandører som ikke blir invitert til å levere tilbud vil få beskjed om dette.

Tilbudet skal leveres etter utforming i det elektroniske systemet for innlevering angir (Merccell). Dokumentasjon skal lastes opp som filer i samme filformat som besvarelsesmalen dersom ikke annet format er spesifisert. Tilbudet skal inneholde følgende dokumentasjon:

- *Signert tilbuds brev*

Tilbudsbrevet skal inneholde følgende:

- 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*

Dokumentet skal inneholde leverandørens svar på SPKs kravspesifikasjon med etterspurt dokumentasjon, samt eventuell annen etterspurt dokumentasjon i forbindelse med tildelingskriteriene, jf. kapittel 8.3.

Leverandøren skal besvare på anvist sted i bilagene i Del B. I prisbilaget (bilag 6) skal alle felter i prisskjemaet fylles ut. Leverandøren skal sende inn hele Del B (alle bilag).

Dokumentet skal leveres med filnavn: «**Tilbud – <leverandørnavn>.pdf**».

- *Avvik*

Dokumentet skal inneholde eventuelle avvik fra konkurransegrunnlaget, jf. kapittel 5.4 og besvarelsesmal for avvik.

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

- *Sladdet tilbud*

Det skal leveres en sladdet utgave av tilbudet, som kan benyttes ved eventuell begjæring om innsyn, ref. kapittel 4. 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**».

6.3 Leveringsfrister

Forespørsel om deltakelse (fase 1) og tilbud (fase 2) skal leveres senest innen fristene angitt i kapittel 2.3. For sent innleverte forespørsler eller tilbud vil bli avvist.

6.4 Leveringsmåte

Forespørsel om deltakelse (fase 1) og tilbud (fase 2) skal leveres elektronisk via Mercell-portalen, www.mercell.no. Forespørsel eller 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 dokumentene 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.

6.5 Elektronisk signatur ved levering

Ved innlevering vil leverandøren bli bedt om en elektronisk signatur for å autentisere

leverandøren som har sendt inn forespørselen/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 Merzell support.

6.6 eBevis

SPK benytter eBevis i denne konkurransen og til kontraktsoppfølging i hele avtaleperioden. Før SPK kan hente opplysninger gjennom eBevis må leverandøren gi samtykke Dette gjøres i Altinn via KGV-systemet SPK bruker. Samtykke til innhenting må gis for konkurransen og senere på nytt for kontraktsperioden, for leverandøren som vinner konkurransen.

Dersom leverandøren ikke samtykker til bruk av eBevis må dokumentasjonen SPK ber om sendes inn manuelt.

eBevis gjør det mulig for SPK å elektronisk hente inn opplysninger som dokumenterer at leverandøren oppfylder kvalifikasjonskravene og at det ikke foreligger avvisningsgrunner. SPK kan få tilgang til virksomhetsinformasjon fra Brønnøysundregistrene og restanser fra Skatteetaten. Mer informasjon om hvilke opplysninger som hentes inn finnes på anskaffelser.no.

7 Kvalifisering

7.1 Det europeiske egenerklæringsskjemaet (ESPD)

Som en foreløpig dokumentasjon på oppfyllelse av kvalifikasjonskrav, at det ikke foreligger avvisningsgrunner og eventuelt oppfyllelse av utvelgelseskriterier skal leverandøren fylle ut et egenerklæringsskjema (ESPD-erklæring). Skjemaet fylles ut direkte i Merzell. Se veiledning for utfylling av ESPD-erklæring på Difi sine nettsider, <https://www.anskaffelser.no>.

Leverandøren skal ikke levere dokumentasjonsbevis sammen med forespørsel om deltakelse i konkurransen, med mindre oppdragsgiver eksplisitt har bedt om dette. Oppdragsgiver kan på ethvert tidspunkt i konkurransen be leverandørene levere alle eller deler av dokumentasjonsbevisene dersom det er nødvendig for å sikre at konkurransen gjennomføres på riktig måte jf. FOA § 17-1 (3). Se kap. 6.1 for nærmere informasjon om hva som skal innleveres sammen med forespørsel om deltakelse i denne konkurransen.

Den eller de leverandørene som blir innstilt til kontraktsinngåelse må før kontrakt inngås dokumentere oppfyllelse av kvalifikasjonskravene i henhold til de opplyste dokumentasjonskrav, dersom dokumentasjon ikke allerede er fremlagt.

Dersom leverandøren støtter seg på kapasiteten til andre virksomheter, se kap. 7.3 nedenfor, skal disse virksomhetene levere separate egenerklæringer, jf. FOA § 17-1 (6).

7.2 Nasjonale avvisningsgrunner

De norske anskaffelsesreglene går lenger enn hva som følger av avvisningsgrunnene angitt i EUs direktiv om offentlige anskaffelser og i standard-skjemaet for ESPD. Det presiseres derfor at i denne konkurransen gjelder alle avvisningsgrunnene som følger av anskaffelsesforskriftens § 24-2. Dette gjelder avvisningsgrunnene i ESPD skjemaet del III: Avvisningsgrunner, seksjon D: «Andre avvisningsgrunner som er fastsatt i den nasjonale lovgivingen i Oppdragsgiverens medlemsstat».

7.3 Forpliktelseserklæring

Leverandøren kan velge å støtte seg på andre virksomheters kapasitet for å oppfylle kravet til leverandørens økonomiske og finansielle stilling eller kravet til tekniske og faglige kvalifikasjoner, jf. FOA § 16-10. Dersom leverandøren støtter seg på kapasiteten til andre virksomheter, skal leverandøren dokumentere at den råder over de nødvendige ressursene, for eksempel ved å fremlegge en forpliktelseserklæring fra disse virksomhetene.

Dette gjelder uavhengig av den juridiske karakteren av forbindelsen mellom foretakene, dvs. at de støttende foretakene enten kan være leverandørens morselskap, et annet foretak i samme konsern, en samarbeidspartner eller lignende.

Mal for forpliktelseserklæring er vedlagt dette konkurransegrunnlaget.

7.4 Kvalifikasjonskrav

For å kunne bli invitert til å levere tilbud til konkurransen må interesserte leverandører fylle ut det elektroniske egenerklæringsskjemaet (ESPD-erklæring) om at de oppfyller samtlige av de kvalifikasjonskravene som er oppgitt nedenfor.

Leverandørene skal **i tillegg** levere dokumentasjon for oppfyllelse av kvalifikasjonskravene, ref. kap. 6.1.

7.4.1 Skatteattest (jf. FOA § 24-2(1), B)

KVALIFIKASJONSKRAV	DOKUMENTASJONSKRAV
Leverandøren skal ha ordnede forhold med hensyn til betaling av skatt, arbeidsgiveravgift og merverdiavgift. Kravet gjelder kun for norske leverandører.	<p>Attest fra skattedirektoratet for skatt, arbeidsgiveravgift og merverdiavgift.</p> <p>Skatteattesten skal ikke være eldre enn 6 måneder regnet fra tilbudsfrist.</p> <p><i>Merk: Oppdragsgiver innhenter skatteattest gjennom eBevis.</i></p>

7.4.2 Leverandørens registrering, autorisasjon mv. (jf. FOA § 16-2)

KVALIFIKASJONSKRAV	DOKUMENTASJONSKRAV
<p>Leverandøren skal være registrert i et foretaksregister, faglig register eller et handelsregister i den staten leverandøren er etablert.</p>	<p>Norske leverandører:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firmaattest. <p><i>Merk: Oppdragsgiver innhenter firmaattest gjennom eBevis.</i></p> <p>Utenlandske leverandører:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bekreftelse på at leverandøren er registrert i et foretaksregister, faglig register eller et handelsregister i den staten leverandøren er etablert

7.4.3 Leverandørens økonomiske og finansielle kapasitet, (jf. FOA § 16-3)

KVALIFIKASJONSKRAV	DOKUMENTASJONSKRAV
<p>Leverandøren skal ha en økonomisk og finansiell soliditet som gir oppdragsgiver trygghet for at leverandøren har finansiell kapasitet til å oppfylle sine kontraktsforpliktelser.</p>	<p>Kredittvurdering som baserer seg på siste kjente regnskapstall. Vurderingen må ikke være eldre enn 6 måneder fra tilbudsfrist.</p> <p>Ratingen skal være utført av kredittopplysningsvirksomhet som har konsesjon til å drive slik virksomhet.</p> <p>Kredittverdighet uten krav til sikkerhetsstillelse vil være tilstrekkelig til å oppfylle kravet.</p> <p>Nyetablerte selskaper som ikke har opparbeidet seg grunnlag for kredittvurdering, eller etablerte selskaper som ikke har tilfredsstillende kredittvurdering, må vedlegge en garantierklæring fra bank eller liknende finansieringsinstitusjoner, eller morselskapsgaranti, som garanti for leverandørens økonomiske og finansielle kapasitet.</p> <p>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.</p>

7.4.4 Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner (jf. FOA § 16-5)

KVALIFIKASJONSKRAV	DOKUMENTASJONSKRAV
<p>Gjennomføringsevne</p> <p>Leverandøren skal ha tilstrekkelig gjennomføringsevne.</p>	<p>Det skal gis en kort og overordnet beskrivelse av virksomheten, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En redegjørelse for virksomhetens kjernekompetanse relatert til leveringsomfanget. • En oversikt over virksomhetens organisering og eierforhold. • En beskrivelse av hvordan leverandøren er organisert for gjennomføring av denne kontrakten, herunder beskrivelse av hvilke deler av oppdraget som skal ivaretas av underleverandør. • En kortfattet beskrivelse av det helhetlige kvalitetssikringssystem leverandøren vil legge til grunn for gjennomføring av kontrakten. <p><i>Merk: Ved bruk av underleverandører må det leveres inn forpliktelseserklæring for disse, se kap. 7.4.</i></p> <p>Besvarelsen skal inntas i besvarelsesmalen for leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner, se eget vedlegg.</p>
<p>Erfaring</p> <p>Leverandøren skal ha god erfaring fra sammenlignbare leveranser.</p>	<p>Leverandøren skal beskrive tre sammenlignbare leveranser de tre siste årene.</p> <p>Beskrivelsene skal minimum inneholde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundens navn • Navn, telefonnummer og e-post adresse til referanseperson hos kunden. • Kort beskrivelse av leveransen. • Tidspunkt for gjennomføring. • Omfang av leveranse i beløp. <p>Besvarelsen skal inntas i besvarelsesmalen for leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner, se eget vedlegg.</p> <p>SPK forbeholder seg retten til å kontakte referansepersonene som oppgis for å verifisere de oppgitte opplysningene.</p>

7.5 Utvelgelseskriterier

Dersom det melder seg flere enn 5 leverandører som oppfyller minstekravene til kvalifikasjoner, vil oppdragsgiver rangere leverandørene etter følgende utvelgelseskriterier:

Kriteriet 1 Erfaring - Under dette kriteriet vurderes i hvilken grad de beskrevne sammenlignbare oppdragene er relevante for denne anskaffelsen, jfr. pkt. 7.4.4

Kriteriet 2 Gjennomføringsevne - Under dette kriteriet vurderes hvordan leverandøren er organisert for gjennomføring av denne kontrakten og beskrivelse av det helhetlige kvalitetssikringssystemet leverandøren vil legge til grunn for gjennomføring av kontrakten, jfr. pkt. 7.4.4 kulepunkt 3 og 4.

Vurderingen av leverandørene vil foregå på følgende måte:

Leverandørene gis en karakter for hvert kvalifikasjonskrav på en poengskala fra 0 til 10 der 10 er best. Ovennevnte kriterier blir vurdert med like stor vekt (50/50) og karakterene vil bli multiplisert med denne vekten til en samlet poengsum.

8 Kravspesifikasjon, tildelingskriterier og evaluering

8.1 Kravspesifikasjon

SPKs kravspesifikasjon står i bilag 1 til Avtale om kontaktsenterløsning, se konkurransegrunnlagets Del B.

8.2 Besvarelse av kravspesifikasjonen og tildelingskriteriene

Leverandørens besvarelse av kravspesifikasjonen og tildelingskriteriene gjøres i form av utfylling av bilagene til kontrakten, i henhold til dokumentasjonskravene angitt i tabellen nedenfor under kapittel 8.3.

8.3 Tildelingskriterier

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

Tildelingskriterier	Dokumentasjonskrav	Vekt
Kostnad Under dette kriteriet vurderes: <ul style="list-style-type: none"> tilbudt pris 	<ul style="list-style-type: none"> Utfyllt prisskjema, se konkurransegrunnlagets del B bilag 6. 	35 %
Kvalitet Under dette kriteriet vurderes: <ul style="list-style-type: none"> Funksjonalitet og Brukervennlighet 	<ul style="list-style-type: none"> Leverandørens besvarelse av kravspesifikasjonen, se konkurransegrunnlagets del B bilag 1 Kundens kravspesifikasjon Demo av løsning. 	60 %

Tildelingskriterier	Dokumentasjonskrav	Vekt
<ul style="list-style-type: none"> Tilbudt tjenestenivå (SLA) 	<ul style="list-style-type: none"> Leverandørens Tjenesteavtale (SLA), se konkurransegrunnlagets del B bilag 4 Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner 	
Fremdriftsplan	<ul style="list-style-type: none"> Leverandørens forslag til fremdriftsplan for etableringsfasen, se konkurransegrunnlagets del B bilag 3 Plan for etableringsfasen. Det vil særlig bli lagt vekt på hvor raskt implementering kan skje og omfang av ressursbruk for SPK. 	5 %

8.4 Evaluering

Det er angitt prosenttall som tilsier hvilken vekt de ulike kriteriene skal gis i den samlede vurderingen. Summen utgjør 100 %. Det enkelte tilbuds poeng på hvert av tildelingskriteriene vil bli summert til en samlet poengsum. Leverandøren som har inngitt tilbudet som har høyest samlet poengsum vil bli tildelt kontrakt.

Ved evaluering av tilbudene vil det benyttes relativ poengmodell. Det vil innenfor hvert tildelingskriterium bli gitt en poengscore mellom 0 og 10. Beste tilbud innenfor hvert kriterium vil få 10 poeng, mens det blir gitt en poengscore som gjenspeiler relevante forskjeller i tilbudene nedover for øvrige tilbud. Poengscoren for hvert tildelingskriterium multipliseres med den angitte vekten. Oppnådde, vektete poeng for alle kriterier summeres, og beste tilbud er det med høyest poengsum totalt.

For de kvalitative tildelingskriteriene vil poengscore bli fastsatt ut fra innkjøpsfaglig skjønn. Poengscore på pris-/kostnadskriteriet vil bli fastsatt ut fra lineær metode.

9 Avslutning av konkurransen

9.1 Avlysning av konkurransen

SPK har rett til å avlyse konkurransen med øyeblikkelig virkning dersom det foreligger saklig grunn, jf. FOA § 25-4.

9.2 Meddelelse om valg av leverandør og karenperiode

Alle berørte leverandører vil skriftlig og samtidig meddeles om valget av leverandør. Meddelelsen vil inneholde en begrunnelse for valget og angi karenperioden fra meddelelse om tildeling er sendt til kontraktsignering.

Dersom SPK finner at beslutningen om valg av leverandør er i strid med forskriften, kan beslutningen omgjøres frem til kontrakten er inngått.