

KONKURRANSEGRUNNLAG

ANSKAFFELSE AV

***SÆRSKILT PLEIE- OG OMSORGLØSNING
UDI - UTLENDINGSDIREKTORATET***

Saksnummer: 21/06737

Åpen tilbudskonkurranse etter FOA del I og IV

Innhold

1. Innledning.....	4
1.1. Om oppdragsgiver	4
1.2. Anskaffelsens formål, omfang og lokalisering av tiltaket/tiltakene.....	4
1.2.1. Anskaffelsens formål	4
Systemer som inngår i avtalen om drift av tiltak for Særskilt pleie- og omsorgsløsning.....	7
1.3. Anskaffelsens verdi og innhold.....	8
1.4. Kontrakt.....	8
1.5 Kunngjøring av konkurransen.....	8
2. Administrative bestemmelser.....	8
2.1. Anskaffelsesprosedyre.....	8
2.2 Oppbygging av konkurransegrunnlaget	9
2.3 Kommunikasjon	10
2.4. Språk	10
2.5 Fremdriftsplan	10
2.6 Rettelse, supplerings og/eller endring av konkurransegrunnlaget	10
2.7 Spørsmål til konkurransegrunnlaget	10
2.8 Leverandørens deltakelseskostnader	11
3. Lønns- og arbeidsvilkår.....	11
4. Konfidensialitet og offentlighet	11
4.1 Taushetsplikt.....	11
4.2 Offentlighet.....	11
5. Krav til tilbudet	11
5.1 Tilbudsstruktur.....	11
5.2 Vedståelsesfrist.....	12
5.3 Tilbud på hele eller deler av leveransen.....	12
5.4 Avvik og forbehold.....	12
5.5 Tilbakekalling av tilbud	12
5.6 Avvisning.....	12
6. Tilbudsformat og levering.....	13
7. Kvalifikasjonskrav	13
7.1 Utfylling av det europeiske egenerklæringsskjema (ESPD).....	13
7.2 Kvalifikasjons krav.....	13
7.3 Krav til organisatorisk og juridisk stilling	14
7.4 Krav til økonomisk og finansiell stilling	14
7.5 Krav til tekniske og faglige kvalifikasjoner.....	15
7.6 Støtte fra andre foretak.....	15
8. Tildelingskriterier og evaluering	16

8.1 Tildelingskriterium pris og kvalitet samt evalueringsmatrise for evaluering av svar på spørsmål om kvalitet	16
8.3 Tildelingskriteriet kvalitet og spørsmål knyttet til tilhørende indikatorer/underkriterier	18
8.3.1. Virksomhetsidé.....	18
Spørsmål:	18
Evalueringsmatrise:	18
Spørsmål:	19
Evalueringsmatrise:	20
Spørsmål:	21
Spørsmål:	22
Evalueringsmatrise:	25
Spørsmål:	25
Evalueringsmatrise:	26
Evalueringsmatrise:	27
9. Dialog	29
10. Avslutning av konkurransen	29
10.1. Avlysning av konkurransen	29
10.2. Meddelelse om valg av leverandør og karenperiode	29

1. Innledning

1.1. Om oppdragsgiver

Utlendingsdirektoratet (UDI) er underlagt Justis- og beredskapsdepartementet og er den sentrale etaten i utlendingsforvaltningen i Norge. UDI som et sentralt nasjonalt fagorgan for innvandrings- og flyktningefeltet, skal sette i verk og bidra til å utvikle regjeringens innvandrings- og flyktningpolitikk. UDI har som mål at norsk innvandrings- og flyktningpolitikk skal iverksettes så effektivt, korrekt og hensynsfullt som mulig. UDI skal legge til rette for ønsket og lovlige innvandring, samt inneha en kontrollfunksjon for å sikre at systemet ikke blir misbrukt.

UDI behandler søknader om beskyttelse (asyl), besøksvisum, familieinnvandring, oppholdstillatelser for å arbeide og studere, statsborgerskap, permanent oppholdstillatelse og reisedokumenter. UDI fattet også vedtak om bortvising og utvising. I tillegg har UDI ansvar for at alle asylsøkere får tilbud om et sted å bo, mens de venter på behandling av søknaden, og for å finne gode løsninger for personer som vil returnere tilbake til hjemlandet sitt.

Se www.udi.no for mer informasjon.

UDI ved Region- og mottaksavdelingen har ansvar for å gi botilbud for asylsøkere. UDI har 5 regionkontorer, i Bergen, Gjøvik, Kristiansand, Narvik og Trondheim.

1.2. Anskaffelsens formål, omfang og lokalisering av tiltaket/tiltakene

1.2.1. Anskaffelsens formål

Som en del av UDIs innkvarteringstilbud til asylsøkere ønsker UDI i denne konkurransen å inngå 1-3 avtaler om heldøgns tjenester til personer over 18 år, med omfattende pleie- og omsorgsbehov og som har rett til plass i asylmottak. Bakgrunnen for dette er at UDI, til enhver tid har voksne brukere over 18 år i mottak som har behov for tettere oppfølging enn det de kan få i noen av de andre typene asylmottak. Enkelte av disse kan også ha behov for pleie- og omsorgstjenester.

Noen brukere har så omfattende pleie- og omsorgsbehov at de ikke er i målgruppen for andre typer asylmottak, herunder ordinært asylmottak, tilrettelagt avdeling for personer med mindre oppfølgingsbehov eller særskilt bo- og omsorgsløsning for personer med utfordrende adferd. UDI har gjennom GI 13/2017 – *Instruks til Utlendingsdirektoratet om innkvartering av asylsøkere* (Mottaksinstruksen) fra Justis- og beredskapsdepartementet omsorgsansvar for personer i asylmottak over 18 år, mens kommunal- og spesialisthelsetjenesten har ansvar for helsetjenester til denne gruppen. Det er imidlertid i mange tilfeller glidende overganger i skillet mellom helsetjenester versus omsorgstjenester. Leverandører av dette tiltaket må derfor levere nødvendige omsorgstjenester og samarbeide tett med helsesektoren slik at personer i tiltaket får nødvendige helsetjenester fra helsesektoren.

Det er en sentral oppgave for leverandør å sikre at brukerne får de helsetjenester som de har krav på

og behov for, gjennom samarbeid med kommunal- og spesialisthelsetjenestene, jf. Del 2 Vedlegg 1 *Kravspesifikasjon – Særskilt pleie- og omsorgsløsning* kap. 1.1 og 1.1.1 samt kap. 1.2.4 tredje prikkpunkt, om krav til samarbeid. På bakgrunn av sektoransvarsprinsippet så skal kostnader for helsetjenester ikke dekkes av oppdragsgiver.

Det er også et formål med oppholdet på Særskilt pleie- og omsorgsløsning å arbeide for rask gjennomstrømming til enten bosetting i kommune, retur til hjemland eller tilbakeføring til andre typer av UDIs innkvarteringstilbud.

På grunn av usikkerhet om fremtidig antall asylkomster og uforutsigbarhet i forbindelse med forverring av helsetilstanden og eventuelle ulykker, er det svært vanskelig å si nøyaktig hvilket behov UDI vil få for denne type omsorgstjenester i fremtiden. De siste fem årene har UDI hatt et kontinuerlig behov for 5-10 plasser for denne målgruppen. Men dette tallet kan bli både lavere og høyere i fremtiden. Samtidig vil pleie- og omsorgsbehovet for den enkelte bruker kunne variere over tid. Det er derfor helt sentralt at fremtidig tiltak for denne målgruppen er fleksibelt både i forhold til tilbudet overfor den enkelte bruker, og at tiltaket kan opp- og nedskalere antall plasser, basert på hvilket behov som foreligger til enhver tid.

Særskilt pleie- og omsorgsløsning kan kun tilbys fra tiltak lokalisert i en eller flere kommuner hvor UDI har etablerte eller med sikkerhet skal etablere basismottak og Særskilt bo- og omsorgsløsning (Særbol). På tidspunkt for kunngjøring av konkurransen gjelder dette følgende kommuner:

Bardu, Hadsel, Trondheim, Tingvoll, Steinkjer, Ringsaker, Nord-Fron, Kristiansand, Nome, Kinn, Østre Toten, Senja, eller Gratangen.

Det også et formål med anskaffelsen at brukere i denne målgruppen er lokalisert i nærheten av andre familiemedlemmer i mottakssystemet. Familiemedlemmer er vesentlige for å bidra til ivaretagelse og aktivisering av brukeren, og sikre god oppfølging. Nærheten til familiemedlemmer kan sikres gjennom lokalisering av særskilt pleie- og omsorgsløsning i samme kommuner som UDI har basismottak.

Vertskommune

Vertskommunen er en viktig samarbeidspartner for Særskilt pleie- og omsorgsløsning, og vil i tillegg gi viktige tjenester til målgruppen. Kommunen må kanskje utvide eksisterende tjenestetilbud i forbindelse med etablering av Særskilt pleie- og omsorgsløsning.

Vertskommune(ne) for Særskilt pleie- og omsorgsløsning vil motta vertskommunetilskudd i henhold til UDI 2011- 025: *Tilskudd til kommuner som har statlige mottak eller omsorgssentre for enslige mindreårige asylsøkere* og UDI 2011-025V1: *Satser for tilskudd til kommuner som har statlig mottak eller omsorgssentre for enslige mindreårige asylsøkere.*

Når tilbudet er åpnet hos UDI, tar UDI umiddelbart kontakt med kommunen v/ordfører og rådmann for å informere om at tilbud om Særskilt pleie- og omsorgsløsning er mottatt.

Leverandøren skal seinest 1 -en uke før tilbudsfristens utløp, skriftlig varsle vertskommunen(-e) der Særskilt pleie- og omsorgsløsning planlegges etablert, se nærmere i Del 1 vedlegg 5.

Nærmere beskrivelse av leveransen følger av Oppdragsgivers kravspesifikasjon.

1.2.2 Kvalitet i tjenestene og beskrivelse av målgruppen

Det er en overordnet målsetting at brukerne skal motta tjenester som ivaretar en best mulig funksjons- og mestringsevne, selvstendighet, deltakelse i dagliglivets gjøremål ut ifra individuelle forutsetninger, og at tjenestene skal bidra til økt livskvalitet. Tjenestene skal utformes og ytes i samsvar med brukernes individuelle behov, rettigheter, ressurser, ønsker og være tilpasset den enkeltes forutsetninger.

I dette arbeid er det sentralt at leverandøren, gjennom sine tjenester og metoder, har fokus på å skape trygghet og forutsigbarhet i samsvar med den enkeltes individuelle behov. Leverandør skal ivareta brukers rett til medvirkning. Dette skal gjøres gjennom samarbeid og ved å legge stor vekt på brukeres egne ønsker ved utforming av tjenestetilbudet.

Basert på en gjennomgang som UDI har foretatt i 2021 har målgruppen, voksne personer over 18 år, i hovedsak behov for omfattende pleie- og omsorgstjenester for personer med:

- Psykisk utviklingshemming i ulik grad
- Demenslidelser
- Alvorlig funksjonsnedsettelse eller annen alvorlig sykdom, inkludert multifunksjonshemmede.

Innen disse kategorier kan personene ha somatiske, psykiske, rus eller aldersrelaterte sykdommer. Behovene for brukernes pleie- og omsorgstjenester kan skyldes ulike sykdomsbilder og/eller kognitive utfordringer.

Disse personer kan ha svært ulike omsorgsbehov, og behovene kan også variere over tid hos en og samme person. Målgruppen for denne konkurransen og krav til tjenestetilbudet, er nærmere beskrevet i Del 2 Vedlegg 1 Kravspesifikasjon kap. 1.

Nærmere beskrivelse av krav til leveransen følger av Oppdragsgivers Del 2 Vedlegg 1 Kravspesifikasjon.

1.2.3 Brukernes rettigheter til helse- og omsorgstjenester

Hvilken rett brukerne i asylmottak har til helsetjenester vil variere ut fra status i asylsak. Brukere med endelig avslag og oversittet utreisefrist har rett til akutt helsehjelp og helsehjelp som ikke kan vente uten fare for nært forestående død, varig sterkt nedsatt funksjonstilstand, alvorlig skade eller sterke smerter, jf. *Forskrift om tjenester til personer uten lovlig opphold* §§ 3 og 5. Personer med lovlig opphold har fulle helserettigheter, jf. *Forskrift om tjenester til*

personer uten lovlig opphold § 2.

Beboere i statlig mottak har ikke rett til omsorgstjenester etter *Pasient- og brukerrettighetsloven § 2-1a* andre ledd jf. *Forskrift om tjenester til personer uten lovlig opphold § 6* tredje ledd. Det følger av *Mottaksinstruksen* punkt 4 at innkvarteringstilbudet også skal omfatte nødvendige omsorgstjenester til personer over 18 år som ikke kan dra omsorg for seg selv. UDI har derfor ansvar for omsorgstjenester til brukere med omfattende pleie- og omsorgsbehov.

Barn har rett til fulle helse- og omsorgstjenester, uavhengig av status i asylsak, jf. *Forskrift om tjenester til personer uten lovlig opphold § 4*. Kunngjøringen er derfor avgrenset til å gjelde pleie- og omsorgstjenester til personer over 18 år.

BASISYTELSER TIL BRUKERE

1.2.4 Utbetaling av ytelser til brukerne

Leverandøren skal betale ytelser til brukere etter UDIs pengereglement, UDI 2008-035 *Reglement for økonomiske ytelser til beboere i statlig mottak*, ved bruk av elektronisk betalingskort.

Leverandøren skal ved forespørsel fra UDI dokumentere at betalingskortordningen er innrettet i henhold til kravene i dette rundskrivet.

UDI oppgir i vedlegg til UDI 2008-035 hvilke satser som skal brukes. Satsene varierer etter oppholdsstatus.

Systemer som inngår i avtalen om drift av tiltak for Særskilt pleie- og omsorgsløsning

1.2.5 System for elektronisk samhandling med asylmottak - Mottaksportalen

UDI stiller *Mottaksportalen* (MOT) til disposisjon for Leverandøren.

UDI har innført et nytt datasystem (MOT) som UDI skal bruke til å forvalte avtaler på drift av mottak og som leverandører skal benytte til økonomiske, administrative og operative oppgaver i den daglige driften. MOT er et fleksibelt system som samler saksbehandling, logistikk og økonomi i en integrert løsning. Nytt system vil bidra til færre manuelle registreringer i ulike systemer for mottaksansatte, forenklet økonomioppfølging på mottakene, digitalisering av samhandling mellom mottakene og UDI, samt mer ressurseffektiv elektronisk saksbehandling og arkivløsninger.

1.2.6 Andre elektroniske løsninger

UDI har når som helst rett til å innføre felles elektroniske løsninger for kvalitetssystem, internkontroll, avvikshåndtering, rapportering og lignende, med påfølgende plikt for Leverandøren til å ta slike systemer i bruk innen rimelig tid. UDI vil dekke Leverandørens direkte dokumenterbare kostnader for å innføre slike systemer.

1.3. Anskaffelsens verdi og innhold

Antall plasser som skal anskaffes er inntil 4 faste plasser og inntil 6 stykkpris plasser, jf. *Del 2 Vedlegg 3B – Veileder til skjema for pris og betaling*, der forskjellen mellom faste og stykkpris plasser blir nærmere forklart. UDI ønsker dessuten opsjon på å øke antall plasser med inntil 50 % på 3 måneders varsel. Antatt samlet volum på avtalene er mellom **NOK 200.000.000 – 300.000.000 inkl. mva.** for kontraktsperioden, inklusive opsjoner, maksimal varighet 10 år.

Virksomhetskrav, politiske føringer og bevilgninger kan medføre begrensninger i omfang, men kan også medføre økning i omfang.

For ytterligere informasjon om anskaffelsens omfang og innhold vises det til kravspesifikasjonen, jf. *Del 2 Vedlegg 1 Kravspesifikasjon*.

1.4. Kontrakt

For oppdraget skal det inngås kontrakt(er)/driftsavtale(r) for Særskilt pleie- og omsorgsløsning med inntil 1 – 3 leverandører.

Avtalens varighet vil være 6 år med opsjon på forlengelse av avtalen en eller to ganger for perioder på inntil 2 år, med samlet varighet på opsjonsårene på inntil 4 år og total varighet på driftsavtalen på til sammen maksimalt 10 år.

Planlagt oppstart av tjenesteleveransene vil være 1. januar i 2022.

1.5 Kunngjøring av konkurransen

Kunngjøringen ble sendt til Doffing/TED på dato oppgitt i pkt. 2.5, jf. *Forskrift om offentlige anskaffelser* (FOA) § 8-17 fjerde ledd og § 30-5.

2. Administrative bestemmelser

2.1. Anskaffelsesprosedyre

Anskaffelsesprosedyrene reguleres av *Lov om offentlige anskaffelser* av 17. juni 2016 nr. 73 med *Forskrift om offentlige anskaffelser* av 12. august 2016 nr. 974 (FOA), del I og IV.

Anskaffelsen gjennomføres som en konkurranse med dialog (avklaringer og forhandling) der alle leverandører som ønsker kan delta. Leverandører som oppfyller kvalifikasjonskravene, vil få sine tilbud evaluert. Kontrakten(e) vil bli tildelt de(n) leverandøren som har gitt det beste

tilbudet basert på forholdet mellom pris og kvalitet i henhold til tildelingskriteriene i konkurransegrunnlaget.

Dialogen (avklaringer og forhandlinger) vil kunne skje både muntlig og skriftlig. UDI forbeholder seg retten til å redusere antall tilbud det forhandles om før dialogen starter. Forhandlingene kan bli gjennomført i flere faser og antall tilbud det forhandles om kan bli redusert under forhandlingene. Reduksjon i antall tilbud vil bli foretatt med bakgrunn i tildelingskriteriene.

2.2 Oppbygging av konkurransegrunnlaget

Konkurransegrunnlaget består av to deler:

Del 1 inneholder prosedyrer og rammer som beskriver hvordan prosessen vil forløpe inntil kontraktstildelingen, samt skjema og maler til bruk for leverandøren ved utarbeidelse av tilbud. Del 1 består av følgende dokumenter:

- Hoveddokument: dette dokumentet)
- Vedlegg 1 Tilbudsskjema
- Vedlegg 2 Avvik og forbehold
- Vedlegg 3 Forpliktelseserklæring
- Vedlegg 4 Egenerklæringer til konkurransegrunnlaget
- Vedlegg 5 Informasjon til vertskommune
- Det europeiske egenerklæringskjemaet (ESPD)

Del 2 inneholder kontrakten for denne anskaffelsen, inklusive krav til kontraktsgjenstanden. Leverandøren skal basere tilbudet på de krav og betingelser som fremkommer i disse dokumentene. Del 2 inneholder følgende dokumenter:

- Del 2 Avtale Særskilt pleie- og omsorgsløsning 2022 med følgende vedlegg:
 - Del 2 Vedlegg 1 – Kravspesifikasjon – Særskilt pleie- og omsorgsløsning
 - Del 2 Vedlegg 1A – Rutine for fravær og utskriving – Sjekkliste ved flytting
 - Del 2 Vedlegg 1B – Mal for Tiltaksplan – Særskilt pleie- og omsorgsløsning
 - Del 2 Vedlegg 2 – Leverandørens beskrivelse av leveransen – Særskilt pleie- og omsorgsløsning
 - Del 2 Vedlegg 3 – Priser og utgiftsdekning – Særskilt pleie- og omsorgsløsning
 - Del 2 Vedlegg 3A – Pris og betaling – Særskilt pleie- og omsorgsløsning
 - Del 2 Vedlegg 3B – Veileder til skjema for pris og betaling
 - Vedlegg 4 – Egenerklæringer til konkurransegrunnlaget
 - Vedlegg 5 – Databehandleravtale med Bilag 1 til 3
 - Del 2 Vedlegg 7 – Oversikt over bemanning og kompetanse
 - Del 2 Vedlegg 7A – Mal - CV

2.3 Kommunikasjon

Henvendelser vedørende denne anskaffelsen skal skje skriftlig i meldingsmodulen i Mercell.

2.4. Språk

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

2.5 Fremdriftsplan

Anskaffelsen er planlagt gjennomført i henhold til følgende fremdriftsplan. Alle tidspunkt etter tilbudsfristen er tentative.

Aktivitet	Dato
Kunngjøring konkurranse	11.juni
Frist for å stille spørsmål til konkurransegrunnlaget (Det vil være begrenset muligheter for Oppdragsgiver til å svare ut eventuelle spørsmål fortløpende i løpet av juli)	2.august
Tilbudsfrist	20.august
Tilbudsevaluering (inkl. befaringer) og dialog (avklaringer og forhandlinger med leverandører)	Uke 34-40
Meddelelse om kontraktstildeling	8. oktober
Kontraktsignering	20. oktober
Oppstart kontrakt	1. Januar 2022
Vedståelsesfrist	31.desember 2021

Enkelte frister fremkommer også av KGV. Dersom det er motstrid mellom frist for å levere tilbud i KGV, og tabellen over, er det fristen oppgitt i KGV som gjelder.

2.6 Rettelse, supplerings og/eller endring av konkurransegrunnlaget

Innen tilbudsfristens utløp har oppdragsgiveren rett til å foreta rettelser, supplerings og endringer av konkurransegrunnlaget som ikke er vesentlige.

Rettelser, supplerings og/eller endringer i konkurransegrunnlaget vil bli publisert på leverandørportalen senest 6 dager før tilbudsfristens utløp.

2.7 Spørsmål til konkurransegrunnlaget

Eventuelle spørsmål leverandørene måtte ha til konkurransegrunnlaget må fremmes innen fristen oppgitt i pkt. 2.5. Spørsmål skal stilles i leverandørportalen. Alle spørsmål vil bli besvart i anonymisert form og gjort tilgjengelig i god tid før fristens utløp for alle som har registrert seg på leverandør-portalen.

2.8 Leverandørens deltakelseskostnader

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

Deltakelse vil ikke på noen måte forplikte oppdragsgiver til å inngå kontrakt med leverandøren, eller involvere oppdragsgiveren i økonomiske forpliktelser.

3. Lønns- og arbeidsvilkår

Denne konkurransen omfatter tjeneste eller bygge- og anleggsarbeid som er omfattet av Forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter (forskrift 8. februar 2008 nr. 112). Egne krav og beføyelser knyttet til dette gjelder, se kontraktsbestemmelsene og egenerklæring i Del 1 Vedlegg 4.

4. Konfidensialitet og offentlighet

4.1 Taushetsplikt

Informasjon som partene blir kjent med i forbindelse med konkurransen og gjennomføringen av kontrakten skal behandles konfidensielt, og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten samtykke fra den annen part. Taushetsplikten er likevel ikke mer omfattende enn det som følger av Forvaltningsloven, jf. lov 10. februar 1967 eller tilsvarende sektorspesifikk regulering, samt etter Offentleglova, se pkt. 4.2 nedenfor.

4.2 Offentlighet

Inntil valg av leverandør er gjort kan det nektes innsyn i tilbud og anskaffelsesprotokoll, jf. Lov 19. mai 2006 nr. 16 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova) § 23.

Etter at valg av leverandør er gjort er tilbud og protokoller som utgangspunkt åpne for innsyn. Det er likevel gjort noen unntak fra innsynsretten i Offentleglova. Av disse unntakene er unntaket for innsyn i opplysninger som er underlagt taushetsplikt i lov eller i medhold av lov, jf. Offentleglova § 13, jf. Forvaltningsloven § 13. Tilbyderne skal i Del 1 vedlegg 4 gi en oversikt over hvilke opplysninger de mener er unntatt innsyn, samt signere egenerklæring på at oppdragsgiveren er fritatt fra taushetsplikt om opplysninger som ikke er særskilt identifisert som taushetspliktige i tilbyderen sin oppstilling. Ved krav om innsyn skal oppdragsgiveren uavhengig av dette vurdere hvor vidt opplysningene er av en slik art at oppdragsgiveren plikter å nekte innsyn, jf. Offentleglova § 29.

Oppdragsgiver er pålagt å følge prinsippet om merinnsyn, jf. Offentleglova § 11.

5. Krav til tilbudet

5.1 Tilbudsstruktur

Tilbudet skal inneholde følgende dokumenter:

- Utfylt tilbudsbrev (Del 1 Vedlegg 1 Tilbudsskjema) med tilhørende vedlegg
- Utfylt det europeiske egenerklæringskjema (ESPD), sendes inn via Mercell
- Dokumentasjon på oppfyllelse av kvalifikasjonskravene, jf. Hoveddokumentets pkt. 7
- Signert egenerklæringer (Del 1 Vedlegg 4)

- Leverandørens løsningsbeskrivelse, inkludert dokumentasjon på tildelingskriterier (Del 2 Vedlegg 2)
- Leverandørens tilbudte priser (Del 2 Vedlegg 3 og vedlegg 3A)
- Kopi av brev til vertskommune (Del 1 Vedlegg 5)

5.2 Vedståelsesfrist

Leverandøren må vedstå seg sitt tilbud til det tidspunktet som er angitt i pkt. 2.5.

5.3 Tilbud på hele eller deler av leveransen

Det er anledning til å gi tilbud på hele eller deler av anskaffelsen.

Tilbud på faste plasser må inneholde minimum 4 plasser hvorav 2 plasser er faste plasser som oppdragsgiver betaler for uavhengig av faktisk belegg og 2 plasser som er stykkprisplasser, noe som oppdragsgiver kun betaler for i forhold til faktisk belegg, jf. Del 2 Vedlegg 3A – Pris og betaling.

Tilbud kan inneholde kun stykkprisplasser og må gjelde minimum 2 stykkprisplasser.

Tilbudet kan maksimalt være på 4 faste plasser og 6 stykkprisplasser med mulighet for opsjon på økning på inntil 50 % av stykkprisplassene, jf. pkt. 1.3.

5.3.1 Alternative tilbud

Det er ikke anledning til å gi alternative tilbud.

5.4 Avvik og forbehold

Vesentlige avvik og forbehold kan føre til avvisning av tilbudet.

Avvik og forbehold skal angis presist og entydig slik at Oppdragsgiver kan evaluere tilbudet uten å ta kontakt med leverandøren. Avvik og forbehold skal oppgis i Del 1 Vedlegg 1 *Tilbudsskjema*, samt Del 1 Vedlegg 2 *Avvik og forbehold*.

5.5 Tilbakekalling av tilbud

Et tilbud kan tilbakekalles eller endres inntil tilbudsfristens utløp. Tilbakekalling skal skje skriftlig. Endring av tilbudet er å betrakte som et nytt tilbud.

5.6 Avvisning

Oppdragsgiver kan avvise leverandører som ikke oppfyller kvalifikasjonskravene, inkludert ESPD, se kap. 7.

Oppdragsgiver kan avvise tilbud som inneholder avvik eller forbehold.

Oppdragsgiver kan avvise tilbud som ikke dokumenterer at bygninger/boliger stilles til disposisjon, jf. Del 2 Vedlegg 1 *Kravspesifikasjon* pkt. 2.3.5.

Oppdragsgiver kan avvise tilbud som ligger over budsjettrammen.

Oppdragsgiver skal avvise tilbud som ikke oppfyller krav til tiltakets lokalisering, jf. pkt. 1.2.1.

6. Tilbudsformat og levering

Tilbudet skal være oppdragsgiver i hende senest innen tilbudsfristen angitt i pkt. 2.5. Tilbudsfristen er absolutt. For sent innleverte tilbud vil bli avvist. Leverandøren bærer risikoen for feil eller forsinkelser i forsendelsen.

Tilbudet skal leveres i elektronisk format i leverandørportalen. For å lette gjennomgangen og evalueringen av forespørselen, ber oppdragsgiver om at:

- Filene leveres i PDF- og Microsoft Word-kompatibelt format
- Filene navngis slik at filens navn viser til filens innhold

7. Kvalifikasjonskrav

For å kunne få sitt tilbud evaluert må leverandøren fylle ut det europeiske egenklæringskjemaet (ESPD) om at han oppfyller samtlige av kvalifikasjonskravene som er oppgitt nedenfor. Dette gjør leverandøren ved å fylle ut liten bokstav a i skjemaets del IV. Leverandøren trenger da ikke å fylle ut bokstavene A-D.

For å kunne få sitt tilbud evaluert må leverandøren videre levere etterspurte dokumentasjon på oppfyllelse av kvalifikasjonskravene i punktene 7.1 til 7.5 nedenfor, og bli vurdert som kvalifisert for å delta i den videre konkurransen.

7.1 Utfylling av det europeiske egenklæringskjema (ESPD)

Det europeiske egenklæringskjemaet fylles ut via leverandørportalen. Her gis instruksjon og veiledning for hvordan dette skal gjøres.

7.2 Kvalifikasjons krav

Krav	Dokumentasjonskrav
Leverandøren skal ha ordnede forhold med hensyn til betaling av skatt, arbeidsgiveravgift og merverdiavgift.	Skatteattest ikke eldre enn seks måneder regnet fra tilbudsfristen. Med skatteattest menes: For norske leverandører: <ul style="list-style-type: none"> • Attest for skatt og merverdiavgift utstedt av skattekontoret via Altinn For utenlandske leverandører: <ul style="list-style-type: none"> • Utenlandske leverandører må fremlegge tilsvarende attester fra sine land som viser at de har ordnede skatte- og avgiftsforhold. Dersom myndighetene i det aktuelle landet ikke utsteder slike attester, skal leverandøren fremlegge en erklæring som stadfester at alle skatter og avgifter er blitt betalt. Erklæringen skal være godkjent og signert av leverandørens økonomidirektør/ økonomiansvarlige.

7.3 Krav til organisatorisk og juridisk stilling

Krav	Dokumentasjonskrav
Leverandøren skal være et lovlig etablert foretak.	<p>Norske leverandører:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firmaattest. <p>Utenlandske leverandører:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bekreftelse på at leverandøren er registrert i bransjeregister eller foretaksregister iht. lovgivningen i det land hvor leverandøren er etablert.

7.4 Krav til økonomisk og finansiell stilling

Krav	Dokumentasjonskrav
Leverandøren skal ha tilstrekkelig økonomisk gjennomføringsevne.	<ul style="list-style-type: none"> • Leverandørens årsregnskap inkl. noter og styre- og revisjonsberetning for 2019 og 2020. • Kredittvurdering/-rating <p>Kredittvurderingen skal baseres på siste kjente regnskapsstall. Kredittvurderingen skal være utført av kreditt-opplysningsvirksomhet (eks. Bisnode, Experian o.l.) og som har konsesjon til å behandle personopplysninger.</p> <p>Kredittvurderingen skal ikke være eldre enn 1 måned fra utløp av tilbudsfristen. Merk at den etterspurte kredittvurderingen er noe annet en f.eks. generelle finansielle opplysninger.</p> <p>Dersom leverandøren har saklig grunn til ikke å fremlegge den dokumentasjonen oppdragsgiveren har krevd, kan han dokumentere sin økonomiske og finansielle kapasitet ved å fremlegge ethvert annet dokument som oppdragsgiveren anser egnet. Et eksempel på slik dokumentasjon vil være utstedt dekkende bankgaranti eller tilsagn fra bank om at slik garanti vil bli utstedt.</p>

7.5 Krav til tekniske og faglige kvalifikasjoner

Krav	Dokumentasjonskrav
<p>Leverandøren skal ha nødvendig gjennomføringsevne (kapasitet, kompetanse og erfaring).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oversikt over personale leverandør disponerer for gjennomføring av oppdraget, inndelt i stillingskategorier, stillingsprosent, utdanning og tidligere erfaring • Inntil tre referanseprosjekt fra siste tre år med overføringsverdi til denne kontrakten. Dersom leverandøren er et nyetablert selskap som ikke kan vise til referanser, kan ansattes referanser fra andre oppdragsgivere presenteres. <p>Referansene dokumenteres ved å fylle ut Del 1 Vedlegg 6 - <i>Referansebeskrivelser</i> Oppdragsgiver skal ha mulighet til å kontakte eventuelle referansepersoner som oppgis.</p>
<p>Leverandøren skal ha velfungerende styringssystemer for kvalitet</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Redegjørelse for leverandørens styringssystemer for kvalitet og sikkerhet. <p>Leverandøren kan dokumentere oppfyllelse av kravet ved fremleggelse av relevante sertifikater for kvalitetssikringsstandarder/ kvalitetssikringssystem slik som ISO 9001 eller tilsvarende 3.-partsverifiserte systemer.</p> <p>Leverandøren kan også dokumentere oppfyllelse av kravet ved kort å beskrive sine styringssystemer for kvalitet og sikkerhet, inkludert innholdsfortegnelse og beskrivelse av hvordan systemet til enhver tid er oppdatert og hvordan de ansatte informeres og involveres.</p>

7.6 Støtte fra andre foretak

Leverandøren kan velge å støtte seg på andre foretaks kapasitet for å oppfylle kravene til leverandørens økonomiske og finansielle stilling og til tekniske og faglige kvalifikasjoner. Med «andre foretak» menes for eksempel morselskap, samarbeidspartner, underleverandør og lignende.

Leverandøren må i så fall opplyse om på hvilke krav han ønsker å benytte seg av støttende foretaks kapasitet. I tillegg må leverandøren levere egenerklæringsskjema (ESPD) utfylt av de foretakene han vil støtte seg på. De støttende foretak bekrefter ved innsending av ESPD at de aktuelle kravene oppfylles av hovedleverandør og støttende foretak i fellesskap.

Videre må leverandøren bevise at han vil ha rådighet over de nødvendige ressursene fra de støttende foretak i kontraksperioden, ved for eksempel å legge frem en forpliktelseserklæring (Del 1 vedlegg 3 - *Forpliktelseserklæring*), garanti, samarbeidsavtale eller liknende.

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.

8. Tildelingskriterier og evaluering

8.1 Tildelingskriterium pris og kvalitet samt evalueringsmatrise for evaluering av svar på spørsmål om kvalitet

Dette er de kriterier som avgjør hvilke(n) leverandør(er) som blir tildelt kontrakt under forutsetning av at kvalifikasjonskrav og minimumskravene er oppfylt. Leverandøren anmodes om å studere spørsmålene grundig og svare i forhold til hva det blir spurt om og ikke noe annet. I evalueringsmatrisen som er knyttet til hvert kriterium kan leverandøren se hva UDI vil legge vekt på når tilbudene blir evaluert. Dette for å skape forutsigbarhet, transparens, etterprøvbarehet og legge forholdene til rette for likebehandling. Leverandøren får derved også mulighet til å formulere «treffsikke» besvarelser og eventuelle uklarheter blir tatt opp i forhandlingene dersom tilbyder kommer så langt. Leverandøren anmodes generelt om å dokumentere sine besvarelser så langt som mulig, hvis det ikke er mulig anmodes leverandøren om eksempelvis å bruke anonymiserte case som viser hvordan forholdene det blir spurt om har vært håndtert i praksis.

Tildeling av kontrakt/kontrakter, vil skje på basis av hvilke tilbud som har det «beste forholdet mellom pris og kvalitet» som uttrykkes gjennom følgende forhold:

Det er mulig å oppnå 100 kvalitetspoeng totalt, slik det fremkommer i den følgende fordelingen mellom underkriteriene:

Kvalitet - Underkriterium	Maksimalt antall kvalitetspoeng
• Virksomhets idé	4 poeng
• Arbeidsmetoder	23 poeng
• Resultater	11 poeng
• Ledelsesfunksjoner	10 poeng
• Organisasjonskultur	10 poeng
• Personalkompetanse/opplæring	11 poeng

• Eksternt nettverk og samhandlingskompetanse	13 poeng
• Lokalteter	14 poeng
• Andre kvalitetsfremmede tiltak	4 poeng
Sum antall maksimale kvalitetspoeng	100 poeng

Leverandørens pris deles på det oppnådde samlede kvalitetspoengene for tildelingskriteriet Kvalitet, og det fremkommer da et forholdstall (vektttall).

Det laveste forholdstallet er uttrykk for det «beste forholdet mellom pris og kvalitet».

Dette kan illustreres på følgende måte:

Leverandør X har i konkurransen Pris på 1000 og oppnådd 80 Kvalitetspoeng.

Pris (1000) delt på kvalitetspoeng (80) gir vektall 12,5.

Leverandør Y har i konkurransen Pris 1200 og oppnådd 70 Kvalitetspoeng.

Pris (1200) delt på kvalitetspoeng (70) gir vektall 17,1.

Leverandør X som har lavest vektall vinner i konkurransen.

8.1.1 Definisjon av kvalitet

Med kvalitet mener vi "*Helheten av de egenskaper en tjeneste har og som vedrører dens evne til å tilfredsstillte uttalte og underforståtte behov*". Denne definisjonen inneholder en erkjennelse av at en kvalitativ god tjeneste ikke bare oppfyller de allment aksepterte normer for god tjenestekvalitet, men også er i stand til å imøtekomme andre uttalte og underforståtte behov hos brukerne. Derfor legger også UDI vekt på brukermedvirkning, så langt dette er mulig. På grunnlag av denne definisjonen av kvalitet og ut fra tjenestens beskaffenhet og brukernes behov, har UDI definert kvalitetsindikatorer og underkriterier knyttet til tildelingskriteriet kvalitet.

Kvalitetsindikatorennes vektning fremgår av evalueringsmatrisen.

8.2 Evalueringmatrisen

Evalueringmatrisene knyttet til hvert underkriterium av Kvalitet vil bli benyttet ved evalueringen av mottatte tilbud, under forhandlinger, ved tildeling av kontrakt/ valg av tilbud og ved UDIs kontraktsoppfølging. UDI vil ved kontraktsoppfølgingen ha fokus på at leverandøren i praksis følger opp alle de tiltak de har forpliktet seg til ved tildeling av kontrakt og fått kvalitetspoeng for i evaluering av tilbudet.

Evalueringssmatrisen skal ikke sendes inn til oppdragsgiver. Den er vedlagt for å synliggjøre hvordan oppdragsgiver vil evaluere tilbudene i konkurransen og at leverandør på forhånd skal vite, hvilke kriterier som ligger til grunn for poengsetting av besvarelsene. Tilbyder bør derfor sikre at disse kriterier, i størst mulig grad er kvittert ut i besvarelsene, og at besvarelsene er dokumentert, eller i det minste sannsynliggjort så langt det lar seg gjøre. Dette vil selvsagt bli fulgt opp i forhandlingene, hvis tilbyder kommer så langt.

UDI vil føre kontroll med at grunnlaget for tildeling av kvalitetspoeng blir oppfylt i kontraktperioden. Dette vil skje gjennom dialog mellom partene, kvalitetsmålinger, anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøk, kontroll av utforming av tiltaksplaner, samtaler med brukere, statistikk, nøkkeltall fra driften etc.

8.3 Tildelingskriteriet kvalitet og spørsmål knyttet til tilhørende indikatorer/underkriterier

Nedenfor gjennomgås samtlige indikatorer/underkriterier som inngår i tildelingskriteriet "Kvalitet". Først beskrives indikatoren/underkriteriet, deretter følger konkrete spørsmål som leverandøren skal besvare i sitt tilbud. De fleste spørsmål kan besvares relativt kort.

Besvarelsene av indikatorene/underkriteriene nedenfor skal gjøres i Del 2 Vedlegg 2 Leverandørens beskrivelse av leveransen, kap. 3.

8.3.1. Virksomhetsidé

En virksomhetsidé beskriver hva virksomheten jobber med, og hvilke behov den skal dekke. Den skal også si hva som eventuelt skiller leverandøren fra andre tilsvarende virksomheter. En virksomhetsidé bør inneholde opplysninger om:

- hvem som er leverandørens målgruppe
- hva tilbudet inneholder/hva virksomheten tilbyr
- hvilke behov hos brukerne som skal dekkes
- hva som er virksomhetens styrke

En virksomhetsidé bør ikke være lenger enn 5-6 setninger.

Spørsmål:

- a) Beskriv leverandørens virksomhetsidé.
- b) Beskriv hvordan virksomhetsideen er gjort kjent og forstått av medarbeidere og brukere, og hvordan leverandøren kontinuerlig vil sikre at virksomhetsideen er kjent.

Evalueringssmatrise:

For hvert underkriterium i matrisen angis maksimalt oppnåelige poeng, dvs. dersom maks poeng er 3, vil oppdragsgiver tildele leverandørs tilbud 0, 1, 2 eller 3 poeng

avhengig av oppfyllelse av kvalitetsindikatoren.

Nr.	Maks poeng	Underkriterier Virksomhetsidé
a	2	Leverandøren har en kortfattet virksomhetsidé som er relevant for målgruppen, og det er tydelig hva som er leverandørens styrke og hvilke behov som skal dekkes.
b	2	Leverandøren sørger kontinuerlig for å gjøre virksomhetsideen kjent og forstått av medarbeidere og brukere.

Poeng totalt: ___ av maks 4

8.3.2. Arbeidsmetoder

Med arbeidsmetoder menes innholdet i tjenesten, og den systematiske, faglige fremgangsmåten som benyttes i arbeidet med brukerne. Arbeidsmetodene skal være strukturerte planmessige innsatser som er tilpasset målgruppen og den enkelte bruker. Brukerne skal motta tjenester som ivaretar en best mulig funksjons- og mestringsevne, selvstendighet, og livskvalitet.

Det skal ikke benyttes metoder eller aktiviteter som krenker den enkeltes integritet.

Det ønskes ikke en omfattende teoretisk utredning i leverandørens besvarelse på dette punktet. Leverandøren skal vise hvordan de faglige metodene er implementert i boligen ved å beskrive praksis knyttet til punktene. Det må konkretiseres hvordan arbeidsmetodikken brukes i det daglige.

Spørsmål:

- Beskriv hvordan arbeidsmetodene benyttes i det daglige arbeidet for å ivareta brukernes individuelle behov, ønsker og forutsetninger og begrunn hvorfor disse vurderes som relevante for målgruppen. Beskrivelsen skal synliggjøre hvordan brukermedvirkning blir ivaretatt. Vis gjerne til anonymiserte eksempler og legg ved relevant dokumentasjon.
- Beskriv hvordan leverandør vil sikre at brukerne får mulighet til å benytte sine egne ressurser og eller restevner til å gjennomføre dagliglivets gjøremål, samt jobbe med opplæring og opprettholdelse av brukers ferdigheter.
- Foretar leverandøren risikovurderinger i forhold til de enkelte brukerne? I tilfelle ja, beskriv hvordan det gjøres og hvordan resultatene blir brukt i praksis. Vis gjerne til anonymiserte eksempler og legg ved relevant dokumentasjon.
- Beskriv hvordan leverandøren vil kartlegge den enkeltes fysiske og psykiske tilstand, hvordan de observerer bruker i det daglige og iverksetter nødvendige tiltak. Vis til eksempler og legg ved relevant dokumentasjon.

- e) Beskriv hvilke aktivitetstilbud leverandøren tilbyr til brukerne og hvordan tilbudene tilpasses den enkelte bruker, også i tilfeller hvor bruker er avhengig av hjelpemidler. Begrunn hvorfor disse vurderes som relevante for målgruppen og hvordan brukerne motiveres til å delta. Vis til eksempler og legg ved eventuell relevant dokumentasjon, som for eksempel aktivitetsplan, oversikt over aktivitetstilbud etc.
- f) Beskriv hvordan leverandør vil arbeide med individuelle tiltaksplaner, hvordan de blir utarbeidet, hvordan brukerne blir involvert og hvordan den blir evaluert og justert ved behov. Legg ved en anonymisert tiltaksplan med mål, delmål, tiltak etc.

Evalueringsskema:

For hvert underkriterium i matrisen angis maksimalt oppnåelige poeng, dvs at dersom maks poeng er 3, vil oppdragsgiver tildele leverandørs tilbud 0, 1, 2 eller 3 poeng avhengig av oppfyllelse av kvalitetsindikatoren.

Nr.	Maks poeng	Underkriterier Arbeidsmetoder
a	4	Leverandøren har arbeidsmetoder og en faglig tilnærming som er tilpasset oppdraget og målgruppen. Tjenestene er tydelig og godt organisert og leverandøren tilbyr et individuelt tilpasset tjenestetilbud som ivaretar brukermedvirkning og egenutvikling.
b	4	Leverandøren arbeider adekvat med opplæring og opprettholdelse av brukers ferdigheter i dagligdagse gjøremål.
c	3	Leverandør gjennomfører regelmessige risikovurderinger og bruker resultatene for å iverksette adekvate tiltak,
d	4	Leverandøren har adekvate metoder for å sikre at den enkeltes fysiske og/eller psykiske helsetilstand følges opp.
e	4	Leverandøren har tilbud om meningsfulle aktiviteter som tilpasses den enkelte, motiverer til deltakelse og vurderes som relevante for målgruppen.
f	4	Leverandøren beskriver på en adekvat måte hvordan individuell plan blir utarbeidet, hvordan brukerne blir involvert samt hvordan planen blir evaluert og justert ved behov.

Poeng totalt: _____ av maks 23 poeng

8.3.3. Resultater

Med resultater mener vi først og fremst i hvilken grad brukerne gjennom individuelle tiltak får ivare tatt sine pleie- og omsorgsbehov. I tillegg vil brukernes opplevelse av tilbudet, målt gjennom ulike metoder for innhenting av brukernes grad av fornøydhet og brukernes opplevelse av resultatet av oppholdet, bli vektlagt. Kvalitetsmålinger som

skal dokumentere brukernes fornøydhhet med de leverte pleie- og omsorgstjenestene vil som oftest måles gjennom brukerundersøkelser og/eller gjennom brukernes, eller deres verges, opplevelse av progresjon/resultat i forhold til individuelle tiltaksplaner.

Spørsmål:

- a) Har leverandøren system/-er for å innhente brukernes fornøydhhet med tjenestetilbudet? I tilfelle Ja, beskriv systemet/ene og legg ved relevant dokumentasjon. Hvordan blir kravet om anonymisering og personvern ivaretatt? Hvor mange potensielle respondenter var det i undersøkelsene (bør være minst 8 potensielle respondenter).
- b) Hvor stor andel av brukerne har opplevd progresjon under oppholdet? Hvor stor andel har opplevd at målsettingen med oppholdet ble oppnådd? Legg ved relevant dokumentasjon.
- c) Hvor stor andel av brukerne har opplevd at de har muligheter til selv å kunne påvirke innholdet i tjenestetilbudet? Legg ved relevant dokumentasjon, for eksempel resultater av gjennomførte bruker undersøkelser.
- d) Hvor stor andel av brukerne har tilbud om individuelt tilpassede og meningsfulle aktiviteter? Legg ved relevant dokumentasjon, for eksempel resultater av gjennomførte brukerundersøkelser.

Evalueringsmatrise:

For hvert underkriterium i matrisen angis maksimalt oppnåelige poeng, dvs. at dersom maks poeng for eksempel er 3, vil oppdragsgiver tildele leverandørens tilbud 0, 1, 2 eller 3 poeng avhengig av grad av oppfyllelse av kvalitetsindikatoren.

Nr	Maks poeng	Underkriterier Resultater
a	3	Leverandøren har adekvate systemer for å innhente brukernes fornøydhhet med tjenestetilbudet, som også ivaretar kravet om anonymitet.
b	4	70 % eller flere av brukerne opplevde progresjon under oppholdet og at målsettingen med oppholdet ble oppnådd.
c	2	70 % eller flere av brukerne opplevde å kunne påvirke innholdet i tjenestetilbudet
d	2	70 % eller flere opplevde å ha et individuelt tilpasset aktivitetstilbud

Poeng totalt: ___ av maks 11 poeng

8.3.4. Ledelsesfunksjoner (3-5 sider)

Denne indikatoren dreier seg om hvordan ledelsesfunksjoner utøves. Dette innebærer blant annet hvordan ledelsen tilrettelegger for at personalgruppen kan utføre sitt arbeid i tråd med virksomhetsidéen og hvordan virksomheten tilpasser seg brukernes behov, ønsker og forutsetninger, samt nye krav og forutsetninger fra omgivelsene. En godt fungerende ledelse er for eksempel tilgjengelig, støttende overfor sine ansatte og tydelig i formidlingen av organisasjonens virksomhetsidé, strategier, målsettinger, verdier og normer, samt legger til rette for at medarbeiderne kan gjennomføre sine arbeidsoppgaver på en tilfredsstillende måte.

Spørsmål:

- a) Beskriv kort hvordan ansvar og oppgaver er fordelt til personalet som omfattes av tilbudet, og hvordan dette gjøres kjent for de ansatte. Legg ved relevant dokumentasjon, for eksempel arbeidsbeskrivelser.
- b) Beskriv på hvilken måte leverandøren involverer medarbeiderne i større prosesser, for eksempel for å videreutvikle kvaliteten i tjenestene. Legg ved eventuell dokumentasjon som for eksempel resultater fra arbeidsmiljøundersøkelser som bekrefter dette.
- c) Beskriv hvilke systemer/rutiner leverandøren har for forebygging og håndtering av konflikter i personalgruppen. Legg ved relevant dokumentasjon, som f.eks. rutiner og resultater fra arbeidsmiljøundersøkelser, risikovurderinger, varslingsrutiner etc.
- d) Beskriv hvilke tiltak leverandøren har med sikte på å forebygge slitasje/utbrenthet og sykemeldinger i personalgruppen.
- e) Beskriv leverandørens avvikssystemer i henhold til Internkontrollforskriften (HMS) og hvordan dette brukes i forbedringsarbeidet. Legg ved relevant dokumentasjon.

Evalueringsmatrise:

For hvert underkriterium i matrisen angis maksimalt oppnåelige poeng, dvs. at dersom maks poeng er 3, vil oppdragsgiver tildele leverandørens tilbud 0, 1, 2 eller 3 poeng avhengig av oppfyllelse av kvalitetsindikatoren.

Nr.	Maks poeng	Underkriterium ledelsesfunksjoner
a	2	Leverandøren har definert fordeling av ansvar og oppgaver på en adekvat måte og gjort dette kjent for personalet på en tilfredsstillende måte.
b	2	Leverandøren har tilfredsstillende systemer for involvering av medarbeiderne i større prosesser.

c	2	Leverandøren har gode systemer/rutiner for forebygging og håndtering av konflikter i personalgruppen, og kan dokumentere at minimum 70 % av personalgruppen er fornøyde med hvordan dette blir håndtert i virksomheten.
d	2	Leverandøren har adekvate tiltak med tanke på å forebygge slitasje/utbrenthet i personalgruppen. Dette kan også dokumenteres gjennom tilbakemeldinger fra de ansatte.
e	2	Leverandøren har adekvate avvikssystemer både for HMS og tjenesteytelsen som benyttes i forbedringsarbeid.

Poeng totalt: _____ av maks 10 poeng

8.3.5. Organisasjonskultur (2-4 sider)

Med organisasjonskultur mener vi hvilke verdier, normer og grunnleggende antakelser/ oppfatninger som preger både det individuelle og det kollektive nivået i en organisasjon. Noen faktorer som vil prege en organisasjonskultur er de ansattes kunnskaper, verdisyn, mål, livserfaringer, utdanning, samt de omgivelser organisasjonen er en del av.

Organisasjonskulturen anses for å være betydningsfull for samhandling på ulike nivåer, samt de ansatte og brukernes trivsel. Relasjonen mellom brukere og ansatte er et sentralt element i en organisasjonskultur. En god organisasjonskultur vil kunne fremme brukermedvirkning, og ha et bevisst og inkluderende forhold til brukerne og deres behov samt hvordan dette skal dekkes på en tilfredsstillende måte.

Spørsmål:

- Hvor stor andel av de ansatte trives ved tiltaket/enheten? Legg ved relevant dokumentasjon.
- Beskriv styrken ved virksomhetens organisasjonskultur og gi eksempler på hvordan det kommer brukere og ansatte til gode. Legg ved eventuell dokumentasjon.
- Hvor stor andel av brukerne opplever en god organisasjonskultur, for eksempel ved at brukerne opplever å bli sett og respektert av de ansatte? Dokumentasjon skal vedlegges.
- Beskriv brukermedvirkning på gruppe og systemnivå, og hvordan dette medvirker til videreutvikling av leverandørens tjenestetilbud. Legg ved relevant dokumentasjon og vis til eksempler på brukermedvirkning på systemnivå og gruppenivå.

Evalueringsmatrise:

For hvert underkriterium i matrisen angis maksimalt oppnåelige poeng, dvs. at dersom maks poeng er 3, vil oppdragsgiver tildele leverandørens tilbud 0, 1, 2 eller 3 poeng avhengig av oppfyllelse av kvalitetsindikatoren.

Nr	Maks poeng	
a	2	60 % eller flere av de ansatte trives generelt ved tiltaket/enheten.
b	3	Leverandøren kan dokumentere styrken ved organisasjonskulturen, og beskriver på en tilfredsstillende måte hvordan denne kommer brukere og ansatte til gode.
c	3	60 % eller flere av brukerne opplever en god organisasjonskultur.
d	2	Brukermedvirkning på gruppe og systemnivå ivaretas og benyttes i videreutvikling av tjenestetilbudet.

Poeng totalt: ___ av maks 10 poeng

8.3.6. Personalkompetanse/opplæring (2-4 sider)

Personalet er det viktigste redskapet ved utføringen av tjenesten. Personalets real- og formalkompetanse er av stor betydning for i hvor stor grad bruker mottar kvalitetsmessig gode tjenester. Det bør være en sammenheng mellom leverandørens virksomhetsidé, arbeidsmetoder samt personalets kunnskaper og erfaringer.

Spørsmål:

- Hvor stor prosentandel av tilbudt personell har mer enn tre år relevant yrkeserfaring (andel årsverk). Legg ved CV og stillingsprosent for ansatte med yrkeserfaring, se Del 2 Vedlegg 1 Kravspesifikasjon pkt. 2.2.
- Hvor stor prosentandel av tilbudt personell med høyskole-/universitetsutdanning av minst tre års varighet innen relevante fagområder (andel av årsverk). Utdannelse skal dokumenteres med vitnemål eller autorisasjonsnummer, se Del 2 Vedlegg 1 Kravspesifikasjon pkt. 2.2
- Hvor stor prosentandel av tilbudt personell har både relevant høyere utdanning av minst tre års varighet og minst 3 års yrkeserfaring?
- Hvordan legger virksomheten til rette for personalets fag- og kompetanseutvikling, tilbud om systematisk faglig veiledning til personalgruppen og opplæring av nyansatte? Beskriv og legg ved relevant dokumentasjon.

Evalueringsmatrise:

For hvert underkriterium i matrisen angis maksimalt oppnåelige poeng, dvs. at dersom maks poeng er 3, vil oppdragsgiver tildele leverandørens tilbud 0, 1, 2 eller 3 poeng avhengig av oppfyllelse av kvalitetsindikatoren.

På punktene a - c oppnås oppgitt poeng eller ikke, dvs. det foretas ingen gradering av poengsum for punktene med %.

Nr	Poeng	Kriterier
a	2	50 % eller mer av de ansatte har mer enn tre år relevant yrkeserfaring (andel årsverk).
b	2	50 % eller mer av tilbudt personell har høyskole-/universitetsutdanning av minst tre års varighet innen relevante fagområder (andel av årsverk)
c	2	60 % eller mer av de ansatte har relevant høyere utdanning av minst tre års varighet, og minst tre års relevant yrkeserfaring (andel av årsverk).
d	5	Leverandøren har adekvate planer for å opprettholde og videreutvikle personalets kompetanse, rutiner/systemer som sikrer god opplæring av nyansatte og et godt tilbud om systematisk faglig veiledning til personalgruppen.

Poeng totalt: ___ av maks 11.

8.3.7. Eksternt nettverk og samhandlingskompetanse (3-5 sider)

Kvalitetsmessig gode organisasjoner er åpne organisasjoner som har et godt utbygget nettverk, og som aktivt utvikler seg i samspill med dette nettverket, og samfunnet for øvrig. Noen eksempler på leverandørens samarbeidsinstanser kan være pårørende, andre leverandører, brukerorganisasjoner, kommune- og spesialisthelsetjenesten, frivillige organisasjoner, forskningsmiljøer etc.

Spørsmål:

- a) Beskriv hvilke samarbeidsparter leverandøren har på systemnivå, hvorfor disse er relevante og hvordan leverandøren samarbeider for å sikre et best mulig tjenestetilbud. Legg ved eventuell dokumentasjon.
- b) Beskriv hvordan leverandørens systematiske samarbeid jf. pkt. a) over, kommer den enkelte bruker til gode og hvorfor dette gir et bedre tjenestetilbud. Legg ved eventuell dokumentasjon.
- c) Beskriv hvordan leverandøren innhenter eksterne tilbakemeldinger på egen virksomhet. Med eksterne tilbakemeldinger mener vi for eksempel tilbakemeldinger

fra samarbeidspartnere, oppdragsgivere, vertskommunen etc. Dokumenter/sannsynliggjør praksis ved å beskrive minst to eksempler på hvordan tilbakemeldinger har blitt benyttet til større endringer og videreutvikling av tilbudet.

- d) Leverandør bes beskrive hvordan leverandør vil sikre at brukerne får den helsehjelp og annen hjelp fra ulike sektormyndigheter når brukerne trenger det og har krav på det, som for eksempel den kommunale helsetjenesten og spesialisthelsetjenesten. Leverandør bes også å beskrive hvordan leverandør kan dokumentere overfor oppdragsgiver at leverandør kontinuerlig følger opp dette arbeidet.

Evalueringsmatrise:

For hvert underkriterium i matrisen angis maksimalt oppnåelige poeng, dvs. at dersom maks poeng er 3, vil oppdragsgiver tildele leverandørens tilbud 0, 1, 2 eller 3 poeng avhengig av oppfyllelse av kvalitetsindikatoren.

Nr.	Maks poeng	Underkriterium eksternt nettverk og samhandlingskompetanse
a	2	Leverandøren har relevante samarbeidspartnere for å sikre et best mulig tjenestetilbud og beskriver samarbeidet på en tilfredsstillende måte.
b	3	Leverandøren har et systematisk samarbeid med relevante samarbeidspartnere som kommer enkeltbrukere til gode og gir et bedre tjenestetilbud
c	3	Leverandøren innhenter tilbakemelding på virksomheten, og dette har blitt benyttet til større endringer og videreutvikling av tilbudet.
d	5	Leverandør beskriver på en adekvat måte hvordan leverandør vil bistå brukerne med å få den helsehjelp og annen hjelp fra ulike sektormyndigheter når brukerne trenger det og har krav på det. Leverandør beskriver hvordan det kan dokumenteres overfor UDI at leverandør kontinuerlig følger opp dette arbeid

Poeng totalt: ___ av maks 13 poeng

8.3.8. Lokalteter (3-5 sider)

Det er ønskelig at lokalitetenes utforming gir god tilgjengelighet for brukere med ulike typer funksjonsnedsettelse. Det anses hensiktsmessig at brukere kan tilbys ulike boalternativer. For å ivareta variasjon og endringer i behov i brukergruppen er det ønskelig at leverandører kan tilby tjenester innenfor flere omsorgsnivå.

Spørsmål:

- a) Beskriv hvordan tilbudt bygningsmasse dekker ivaretagelse av ulike behov ved fysiske funksjonsnedsettelse, ut over minimumskravene. Beskriv hvordan leverandør vil sikre at brukerne får tilgang til nødvendige hjelpemidler (spesialsenger, rullestol, løfteheis, preikestol, trykksårforebyggende madrasser etc) som de har krav på.
- b) Kan leverandøren tilby flere boalternativer? Ulike boalternativer kan f.eks. være leiligheter hvor flere kan bo sammen dersom det er ønskelig, mindre bokollektiv, hybler/satellitter tilknyttet en hovedbygning, treningsleilighet e.l.
- c) Kan leverandør tilby boligmasse med fellesarealer over 50 m2 for sosial samhandling og aktiviteter?
- d) Kan leverandør tilby en eller flere boenheter med egne kjøkken, slik at brukere som eventuelt klarer dette kan ha separat kosthold?
- e) Er boligmassen allerede tilrettelagt for skjerming av brukere, dersom det er nødvendig av hensyn til personlige forhold, sikkerhet, kjønn, alder, etnisitet, religion eller av andre grunner? Med skjerming av brukere menes adskilte boenheter med eget kjøkken, bad, soverom og oppholdsrom. Det forutsettes at eventuelle kostnader for dette er inkludert i oppgitt pris, jf. Del 2 Vedlegg 3 – Priser og utgiftsdekning.
- f) Kan leverandør tilby enerom med bad (Bad må ha en størrelse som muliggjør fullgod tjenesteyting og bruk av hjelpemidler).

Evalueringsmatrise:

For hvert underkriterium i matrisen angis maksimalt oppnåelige poeng, dvs. at dersom maks poeng er 3, vil oppdragsgiver tildele leverandørens tilbud 0, 1, 2 eller 3 poeng avhengig av oppfyllelse av kvalitetsindikatoren.

Nr.	Maks poeng	Underkriterium lokaliteter
a	4	Leverandøren tilbyr bygningsmasse som er utover minimumskravene og som dekker ulike behov ved fysiske funksjonsnedsettelse, samt hvordan brukerne får tilgang til hjelpemidler som de har krav på i samarbeid med NAV og hjelpemiddelsentralen.
b	2	Leverandør tilbyr ulike boalternativer
c	2	Leverandør tilbyr boligmasse med fellesareal over 50 m2 for sosial samhandling og aktiviteter
d	2	Leverandør tilbyr en eller flere boenheter med egne kjøkken som gjør det mulig for separat kosthold
e	2	Boligmassen er allerede til rette lagt for skjerming av brukere

f	2	Leverandør tilbyr enerom med bad
---	---	----------------------------------

Poeng totalt: ___ av maks 14 poeng

8.3.9. Andre kvalitetsfremmende tiltak (1-2 sider)

Med kvalitetsfremmende tiltak mener vi eksisterende eller planlagte forhold, eller tiltak *utover* hva som er ansett som normal praksis i bransjen, og som ikke tidligere er beskrevet i tilbudet. I tillegg skal det være sannsynlig at det kan tenkes å resultere i positive effekter for brukerne og/eller de ansatte.

Besvarelsen skal få frem hva, hvordan og hvorfor det dere beskriver er tilpasset målgruppen, og sannsynliggjøre og eksemplifisere de positive effektene som følge av eller kan tenkes å følge av tiltakene. De positive effektene kan være for brukerne selv (f.eks. økt brukertilfredshet), eller indirekte ved positive effekter for de ansatte (f.eks. høyere medarbeiderfornøydheth, lavere sykefravær o.l), etc. Effektene skal sannsynliggjøres og eksemplifiseres, og knyttes til deres tilbudte tjenester.

Spørsmål:

- a) Inneholder leverandørens tilbud forhold eller tiltak som er tilpasset målgruppen og som kan tenkes å gi positive effekter for brukerne og/eller de ansatte og som tidligere ikke er beskrevet i dette tilbudet? Hvis Ja. Beskriv og begrunn hva, hvordan og hvorfor forholdet eller tiltaket er tilpasset målgruppen og kan tenkes å gi positive effekter. Begrunne hvorfor dette er noe som er utover hva UDI burde kunne forvente av Leverandør.

Evalueringsmatrise:

For hvert underkriterium i matrisen angis maksimalt oppnåelige poeng, dvs. at dersom maks poeng er 3, vil oppdragsgiver tildele leverandørens tilbud 0, 1, 2 eller tre poeng avhengig av oppfyllelse av kvalitetsindikatoren.

Nr.	Maks poeng	Kriterier
a	4	Leverandørens tilbud inneholder forhold eller tiltak som er tilpasset målgruppen og som sannsynligvis vil kunne resulterer i antatt positive effekter for brukerne, enten direkte eller indirekte gjennom de ansatte. Effektene er sannsynliggjort og eksemplifisert på en tilfredsstillende måte.

Poeng totalt: ___ av maks 4.

Poeng totalt for tilbyder er _____ av totalt 100 poeng

9. Dialog

Etter tilbudsfristens utløp vil oppdragsgiver legge opp til at det gjennomføres nødvendig dialog (avklaringer og forhandlinger) vedrørende de mottatte tilbudene.

Avklaringer og forhandlinger vil bli gjennomført i samsvar med prinsippene i FOA § 9-3.

Etter at dialogfasen er avsluttet vil oppdragsgiver legge leverandørens tilbud med eventuelle endringer fra dialogfasen til grunn for sin vurdering. Et eget evalueringsutvalg hos oppdragsgiver vil forestå dialogen og utarbeide innstilling om valg av leverandør(er) i henhold til tildelingskriteriene.

10. Avslutning av konkurransen

10.1. Avlysning av konkurransen

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å avlyse konkurransen dersom det foreligger saklig grunn.

10.2. Meddelelse om valg av leverandør og karensperiode

Oppdragsgiver informerer alle leverandører skriftlig og samtidig om hvem oppdragsgiveren har til hensikt å tildele kontrakt(-er) så snart valg av leverandør(-er) er gjort.

Meddelelsen vil inneholde en begrunnelse for valget og angi karensperioden fra tildelingen gjøres kjent til kontraktsignering er planlagt gjennomført (kontraktsinngåelsen).

Dersom oppdragsgiveren finner at tildelingsbeslutningen ikke er i samsvar med kriteriene for valg av leverandør kan beslutningen omgjøres frem til kontrakt er inngått.