



Troms og Finnmark fylkeskommune
Romssa ja Finnmárkku fylkkagielda
Tromssan ja Finmarkun fylkinkomuuni



TROMS fylkestrafikk
ROMSSA fylkkajohtolat

PROSEDYREREGLER

KONTAKTSENTERLØSNING FOR TROMS OG FINNMARK FYLKESKommune

ÅPEN ANBUDSKONKURRANSE ETTER ANSKAFFELSESFORSKRIFTEN DEL II

INNHold

1	Innledning.....	3
1.1	Om oppdragsgiver	3
1.2	Om oppdraget - Anskaffelsens formål og omfang	3
1.2.1	Oppdragsbeskrivelse.....	3
1.2.2	Oppdragets formål	3
1.2.3	Oppdragets omfang	3
1.3	Kort om oppdragsgivers kriterier for valg av tilbud	4
1.4	Viktige datoer.....	4
1.5	Konkurransesgrunnlagets oppbygning	5
2	Regler for gjennomføring av konkurransen	5
2.1	Anskaffelsesprosedyre	5
2.2	Tilbud på deler av leveransen	5
2.3	Alternative tilbud	6
2.4	Kommunikasjon	6
2.5	Oppdatering av konkurransegrunnlaget	6
2.6	Tilleggsopplysninger	6
2.7	Taushetsplikt	6
2.8	Avvisning av tilbud	6
2.9	Avlysning av konkurransen og totalforkastelse	6
3	Kvalifikasjonskrav og avvisningsgrunner....	7
3.1	Generelt om kvalifikasjonskrav og avvisning	7
3.2	Dokumentasjonskrav	7
3.2.1	Skatteattest.....	7
3.2.2	Tilbyders organisatoriske og juridiske stilling.....	7
3.2.3	Erfaring fra tilsvarende oppdrag.....	7
4	Tildelingskriterier og evaluering	8
4.1	Tildelingskriterier	8
5	Kontraktsinngåelse	8

6	Innlevering av tilbud og tilbudsutforming	9
6.1	Språk.....	9
6.2	Kostnader ved utarbeidelse av tilbud	9
6.3	Innlevering av tilbudet	9
6.3.1	Tilbudet krever elektronisk signatur.....	9

1 INNLEDNING

1.1 OM OPPDRAGSGIVER

Oppdragsgiver for denne anskaffelsen er Troms og Finnmark Fylkeskommune (TFFK) ved Samferdselsdivisjonen.

TFFK markedsfører båt-, buss- og ferjetilbudet i fylket under merkevaren Troms fylkestrafikk (TFT).

Ved oppdeling av TFFK vil denne avtalen videreføres kun med Troms fylkeskommune. Planlagt oppdeling vil skje fra og med 01.01.2024. Denne avtalen gjelder det geografiske område for Troms.

For informasjon om oppdragsgiver, se nettside: www.tffk.no

1.2 OM OPPDRAGET - ANSKAFFELSENS FORMÅL OG OMFANG

1.2.1 Formål

Vi jobber for å øke antall kollektivreiser og få flere fornøyde kunder, vårt kundeløfte er å skape en enkel og god reise. For å oppnå dette ser vi blant annet et behov for å anskaffe et helhetlig kundekontaktsystem som effektivt kan håndtere informasjonsflyten og oppgavefordelingen internt i og mellom TFT og:

- kundene våre
- operatørselskaper og leverandører
- andre aktører som påvirker eller påvirkes av kollektivtrafikken

På denne måten vil vi bli mer effektive og tilgjengelige for våre kunder.

Kontaktsentersystemet skal erstatte flere av Oppdragsgivers systemer, som Competella (telefonsystem) og Boomerang (e-postsystem). I dag har ikke kundesenteret noe system for statistikk og analyse. I tillegg bør løsningen sømløst kunne integreres med Microsoft Office 365 der det er nødvendig, og det må kunne integreres med P360 arkivsystem.

1.2.2 Omfang - endringsklausul

TFFK, seksjon for kollektiv drift vest, TFT, skal anskaffe løsning for kontaktsentersystem til vårt kundesenter. Anskaffelsen ses i sammenheng med etablering av en driftssentral og en større omorganisering internt i seksjonen.

Det skal inngås avtale med én leverandør for hele løsningen.

Løsningen skal sikre at kundene sitter igjen med en følelse av å ha fått kundeservice utover det forventede etter å ha vært i kontakt med oss. Det etterlatte inntrykket de skal sitte igjen med er at vi leverer *en enkel og god reise*.

Kundene skal i størst mulig grad bli møtt i kanalen de selv ønsker å bruke, og kundekonsulentene våre skal enkelt få opp annen kontakt kunden har hatt med oss og relevant informasjon som kan hjelpe kunden.

Kontaktsentersystemet skal sørge for pålitelig statistikk på tvers av kontaktkanalene slik at vi får et presist bilde av hva som opptar kundene, hvilken type henvendelser vi mottar, løsningsgrad også videre.

Løsningen skal kunne integreres med flest mulig av våre interne arbeidsverktøy, slik at kundekonsulentene slipper å forholde seg til ulike pålogginger.

Troms fylkestrafikks kundesenter utgjør seks heltidsansatte kundekonsulenter, en i halv stilling og to tilkallingsvikarer. Disse har direkte kundekontakt og betjener i gjennomsnittet 30 saker skriftlig i døgnet. Utover dette er de tilgjengelig for kundeforhøvelser over skranke, per telefon og i sosiale medier.

Vårt kundesenter er i dag tilgjengelig 365 dager i året med kjerneåpningstid fra 8 til 17 på hverdager og 12 til 18 på søndager og helligdager, eller ved behov. Utover det har vi en vaktordning som betjener varslingstjenester og svarer henvendelser på sosiale medier utenfor åpningstid. Vi antar at antallet henvendelser kommer til å øke de nærmeste årene, spesielt på sosiale medier og i forbindelse med at vi får flere kunder og at bruken av våre digitale informasjons- og betalingstjenester vil øke.

For detaljer og utfylling viser vi til vedlegg 1 Kravsspesifikasjon.

Kontaktsenterløsninger som tilbys i dag er i kontinuerlig teknologisk endring. Det gis derfor valgte leverandør en rett til å sette inn nyutviklet materiell, og det må påregnes at løsningen og måten den driftes på kan bli endret i løpet av kontraktperioden. Det kan i denne sammenheng, dersom materiell, løsninger eller drift forbedres, innvilges en ikke-vesentlig vederlagsjustering.

1.3 KORT OM OPPDRAGSGIVERS KRITERIER FOR VALG AV TILBUD

Tildeling vil skje på bakgrunn av hvilket tilbud som viser det beste forholdet mellom pris og kvalitet.

Leverandøren vil bli kontrollert i forhold til kvalifikasjonskravene som stilles i ESPD-skjemaet.

Tilbudene fra de leverandørene som oppfyller kvalifikasjonskravene vil bli kontrollert i forhold til om de oppfyller de stilte minimumskravene til leveransen stilt i Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelsen med tilhørende bilag. Deretter vil de bli evaluert etter kravene oppgitt under prosedyrereglens punkt 4.2.2.2.

Se utfyllende beskrivelse under kapittel 4.

1.4 VIKTIGE DATOER

Oppdragsgiver har lagt opp til følgende tidsrammer for prosessen:

Aktivitet	Tidspunkt	Veiledende dato
Frist for å stille spørsmål til konkurransegrunnlaget *)	Se Mercell	27.10.22
Frist for å levere tilbud	Se Mercell	07.11.22
Evaluering	Uke 45-46	
Valg av leverandør og meddelelse til leverandører	November	
Utløp av karenperiode	Minimum 10 dager etter dato for tildeling	
Kontraktinngåelse	Desember	
Oppstart ny avtale	1. kvartal 2023	
Tilbudets vedståelsesfrist	Se Mercell	

Det gjøres oppmerksom på at tidspunktene, etter åpning av tilbudene, er veiledende og ikke bindende. En eventuell forlengelse av vedståelsesfrist kan kun skje med leverandørens samtykke.

*) Eventuelle spørsmål skal rettes til oppdragsgiver i kommunikasjonsmodulen i Mercell. Spørsmål vil ikke bli besvart i fellesferien.

1.5 KONKURRANSEGRUNNLAGETS OPPBYGNING

Konkurransegrunnlaget består av følgende to deler:

1. **Prosedyreregler** (dette dokumentet) - inneholder informasjon og rettleiding i konkurransefasen med følgende vedlegg:

Bilag 1 Firmaopplysninger

2. **Kontrakten** - angir vilkår for tjenesten og regulerer kontraktsforholdet mellom Oppdragsgiver og Leverandøren med følgende vedlegg:

Vedlegg 1 Kravspesifikasjon

Vedlegg 2 Tilbudsdokument til utfylling

Vedlegg 3 Prisskjema

Vedlegg 4 Databehandleravtale

Vedlegg 5 Endringer i den generelle SSA-L avtaletekst

2 REGLER FOR GJENNOMFØRING AV KONKURRANSEN

2.1 ANSKAFFELSESPROSEDYRE

Konkurransen gjennomføres iht. lov om offentlige anskaffelser av 17.06.2016 nr. 73 og forskrift om anskaffelser av 12.8.2016 nr. 974 (heretter omtalt som forskriften). For denne anskaffelsen gjelder forskriftens del I og II.

Kontrakten er en tjenestekontrakt. Kontraktstildeling vil bli foretatt etter prosedyren åpen anbudskonkurranse, jf. forskriftens § 8-3. Bare de tilbyderne som oppfyller kvalifikasjonskravene vil få sine tilbud evaluert.

Oppdragsgiver har innrettet sin anskaffelsespraksis, også for denne kontrakten, slik at den bidrar til å redusere skadelig miljøpåvirkning.

Departementet har ikke konstatert behov for lærlinger i kontrakten, jf. lov om offentlige anskaffelser, § 7, jf. lærlingeforskriften.

Det er gjort forespørsler om råd og fremgangsmåte i markedet for denne konkurransen. Ingen av disse anses av oppdragsgiver å ha gitt noen form for konkurransevidende effekt, og råd er kun innhentet fra oppdragsgiversiden.

Leverandøren oppfordres derfor på det sterkeste til å følge de anvisninger som gis i dette konkurransegrunnlaget med vedlegg og eventuelt stille spørsmål ved uklarheter gjennom kommunikasjonskanalen i Mercell, se punkt 2.6.

2.2 TILBUD PÅ DELER AV LEVERANSEN

Det er ikke anledning til å gi tilbud på deler av leveransen.

2.3 ALTERNATIVE TILBUD

Det er ikke anledning til å gi alternative tilbud i tillegg til det som fremgår av konkurransegrunnlaget. Alternative tilbud vil ikke bli tatt hensyn til i evalueringsprosessen.

2.4 KOMMUNIKASJON

All kommunikasjon i prosessen om anbudskonkurransen skal foregå via Mercell-portalen, www.mercell.no.

2.5 OPPDATERING AV KONKURRANSEGRUNNLAGET

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

Leverandøren har selv ansvar for å holde seg oppdatert på de endringer/korreksjoner til konkurransegrunnlaget som oppdragsgiver legger ut under fanebladet «Tilleggsinformasjon» i Mercellportalen.

2.6 TILLEGGSOPPLYSNINGER

Leverandørene plikter å foreta en grundig gjennomgang av konkurransegrunnlaget med vedlegg for å avdekke eventuelle uklarheter. En slik gjennomgang skal foretas på et så tidlig tidspunkt at det er tid til å korrigere uklarhetene før tilbud inngis.

Dersom leverandøren finner at konkurransegrunnlaget ikke gir tilstrekkelig veiledning, kan han skriftlig be om tilleggsopplysninger hos oppdragsgiver via kommunikasjonsmodulen i Mercell.

Dersom leverandør oppdager feil, utelatelser, inkonsekvens eller andre mangler i anbudsdokumentene, plikter han straks å gjøre oppdragsgiver oppmerksom på dette via kommunikasjonsmodulen i Mercell.

2.7 TAUSHETSPLIKT

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

2.8 AVVISNING AV TILBUD

Et tilbud skal eller kan avvises når det pga. avvik, forbehold, feil, ufullstendigheter, uklarheter eller lignende kan medføre tvil om hvordan tilbudet kan bedømmes i forhold til øvrige tilbud i konkurransen.

2.9 AVLYSNING AV KONKURRANSEN OG TOTALFORKASTELSE

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å avlyse konkurransen dersom det foreligger saklig grunn, jf. forskriften §10-4.

Oppdragsgiver kan forkaste alle tilbudene dersom resultatet av konkurransen gir saklig grunn for det.

3 KVALIFIKASJONSKRAV

3.1 GENERELT OM KVALIFIKASJONSKRAV OG AVVISNING

Kravene skal sikre at leverandørene er i stand til å kunne oppfylle forpliktelsene i kontrakten. Oppdragsgiveren skal ta hensyn til leverandørens berettigede interesser når det gjelder beskyttelse av tekniske og forretningsmessige hemmeligheter vedrørende deres foretak.

I henhold til ESPD-skjemaet del III: Avvisningsgrunner, seksjon D: «Andre avvisningsgrunner som er fastsatt i den nasjonale lovgivingen i oppdragsgiverens medlemsstat». De norske anskaffelsesreglene går lenger enn hva som følger av avvisningsgrunnene angitt i EUs direktiv om offentlige anskaffelser og i standardskjemaet for ESPD. Det presiseres derfor at i denne konkurransen gjelder og alle avvisningsgrunnene i anskaffelsesforskriftens §§ 9-5 – 9-7, inkludert de rent nasjonale avvisningsgrunner.

- §9-5(2). I denne bestemmelsen er det angitt at oppdragsgiver skal avvise en leverandør når han er kjent med at leverandøren er rettskraftig dømt eller har vedtatt et forelegg for de angitte straffbare forholdene. Kravet til at oppdragsgiver skal avvise leverandører som har vedtatt forelegg for de angitte straffbare forholdene er et særnorsk krav.
- §9-5(3). Avvisningsgrunnen i ESPD-skjemaet gjelder kun alvorlige feil i yrkesutøvelsen, mens den norske avvisningsgrunnen også omfatter andre alvorlige feil som kan medføre tvil om leverandørens yrkesmessige integritet.

3.2 Dokumentasjonskrav

3.2.1 Skatteattest

Tilbyder skal framlegge skatteattest for merverdiavgift fra skattefogden i kommunen der tilbyderen har sitt hovedkontor. Attesten skal ikke være eldre enn 6 måneder regnet fra tilbudsfristens utløp. Eventuelle restanser eller andre misligheter må begrunnes.

For utenlandske leverandører

Tilbyderen skal fremlegge attester utstedt av kompetent myndighet som bekrefter at tilbyderen har oppfylt sine forpliktelser med hensyn til betaling av skatter og avgifter i henhold til lovbestemmelsene i landet hvor tilbyderen er etablert. Attesten(e) skal ikke være eldre enn 6 måneder regnet fra tilbudsfristens utløp.

3.2.2 Tilbyders organisatoriske og juridiske stilling

Oppdraget skal utføres av et lovlig etablert foretak.

Tilbyder skal fremlegge firmaattest.

Dersom den juridiske enheten som gir inn anbud er eid 50 % eller mer av et annet selskap, skal ovennevnte opplysninger også gis om morselskapet. Det stilles krav om god erfaring fra tilsvarende oppdrag, både med hensyn til volum og kompleksitet.

3.2.3 Erfaring fra tilsvarende oppdrag

Det stilles krav om god erfaring fra tilsvarende oppdrag, både med hensyn til volum og kompleksitet.

Tilbyder skal legge ved en oversikt over viktigste leveranser de siste tre år, herunder opplysninger om tidspunkt, volum, og mottaker/oppdragsgiver. Tilbyder kan bruke publisert

Bilag 1 Firmaopplysninger for denne dokumentasjon.

4 TILDELINGSKRITERIER OG EVALUERING

4.1 Tildelingskriterier

Kontrakten tildeles tilbyder som har det økonomisk mest fordelaktige tilbudet i forhold til tildelingskriteriene pris og kvalitet. Tildelingskriteriene er oppgitt i tabellen under med vektning. Tabellen oppgir også kriterienes vekt.

Det benyttes en skal fra 0-10 for evaluering av tildelingskriteriene, der 10 er best score.

Pris

Alle priser skal være i NOK ekskl. mva. Tilbyder skal oppgi en fast pris for ferdig leveranse av løsningen, samt en årlig pris for drift av tjenesten.

Prisen som oppgis skal dekke alle tjenester/drift som inngår i oppdraget, herunder også materiell /leveranser. Alle indirekte og administrative kostnader må dekkes gjennom oppgitte pris. Det samme gjelder f.eks. utgifter til opplæring og øvrige krav i konkurransegrunnlaget.

Kvalitet

Vi viser til vedlegg 2 Tilbudsdokument. Dette skal fylles ut av tilbyder.

Tildelingskriterium	Vekt	Dokumentasjonskrav
Pris	40%	- Utfylt prisskjema, Bilag 3 Prisskjema. Alle prisene skal være i NOK eks. mva.
Kvalitet	60%	- Det vil bli gjort en samlet vurdering av tilbudet som vil danne grunnlaget for vurdering av kvalitet.

5 Kontraktsinngåelse

Alle tilbydere vil motta en begrunnet meddelelse om hvilket tilbud som er valgt. Det vil bli gitt en karensperiode på 10 dager.

Konkurransegrunnlaget med vedlegg vil sammen med relevante deler av tilbyders besvarelse og resultatet av eventuelle avklaringer og endringer utgjøre endelig kontrakt.

6 INNLEVERING AV TILBUD

6.1 SPRÅK

Samtlige dokumenter, og annen kommunikasjon knyttet til tilbudet, skal være på norsk.

Det er adgang til å levere vedlegg/dokumentasjon på engelsk, svensk eller dansk der hvor dokumentasjon ikke finnes på norsk. Vedlegg på øvrige språk skal følges av autorisert oversettelse til ett av de tillatte språk, primært norsk.

6.2 KOSTNADER VED UTARBEIDELSE AV TILBUD

Tilbyder bærer selv alle kostnader relatert til tilbudet og deltagelsen i konkurransen.

Utgifter som tilbyder pådrar seg i forbindelse med utarbeidelse og levering av tilbud samt reiseaktivitet i forbindelse med utarbeiding av tilbud, vil ikke bli refundert av oppdragsgiver

6.3 INNLEVERING AV TILBUDET

Alle tilbud skal leveres elektronisk via Mercell-portalen, www.mercell.no innen tilbudsfristen. Systemet tillater ikke å sende inn tilbud elektronisk via Mercell etter tilbudsfristens utløp.

Leverandør har risiko for at tilbudet er levert innen fristen.

6.3.1 Tilbudet krever elektronisk signatur ved levering

Tilbyder vil under innlevering av tilbudet bli bedt om en elektronisk signatur for å bekrefte at det er aktuell tilbyder som har sendt inn tilbudet, samt at vedkommende har myndighet til å forplikte leverandøren i samsvar med tilbudet.

Prosedyreregler