

KONKURRANSEGRUNNLAG

Begrenset anbudskonkurranse
etter forskriftens del I og III

for anskaffelse av

Avtale om
Callsentertjeneste for abonnementsordningen
Skolefrukt

Saksnummer: 01/2022

Innhold

1	Generell beskrivelse	3
1.1	Oppdragsgiver	3
1.2	Bakgrunn for anskaffelsen.....	3
1.3	Beskrivelse av leveransen	3
1.4	Deltilbud	4
1.5	Viktige datoer	4
2	Regler for gjennomføring av konkurransen og krav til tilbud	5
2.1	Anskaffelsesprosedyre	5
2.2	Frist for begjæring av midlertidig forføyning ved avvisning og utvelgelse av leverandører	6
2.3	Taushetsplikt	6
2.4	Vedståelsesfrist.....	6
2.5	Oppdatering av konkurransegrunnlaget	6
2.6	Tilleggsopplysninger.....	6
2.7	Valg av leverandør og karenperiode	6
2.8	Behandling av personopplysninger	7
3	Det europeiske egenerklærings skjemaet (ESPD) (gjelder bare ved anskaffelser etter FOA del III)	7
3.1	Generelt om ESPD.....	7
3.2	Nasjonale avvisningsgrunner	8
3.3	Samlet angivelse for alle kvalifikasjonskrav i ESPD-skjemaet.....	8
4	Kvalifikasjonskrav	8
4.1	Leverandørens registrering, autorisasjon mv.	9
4.2	Leverandørens økonomiske og finansielle kapasitet	9
4.3	Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner	10
5	Utvelgelseskriterier	10
6	Innlevering av forespørsel om deltakelse	10
7	Tildelingskriterier	11
7.1	Evalueringsmetode.....	12
8	Innlevering av tilbud	12
9	Vedlegg	13

1 Generell beskrivelse

1.1 Oppdragsgiver

Stiftelsen Opplysningskontoret for frukt og grønt – frukt.no (OFG) er en stiftelse med formål å øke forbruket av frisk frukt, bær, grønnsaker og poteter i Norge. Vårt arbeid er nøytralt uten hensyn til merkevarer eller hvor varene er produsert. Vår hovedstrategi er å stimulere til økt forbruk av frisk frukt, bær, grønnsaker og poteter ved hjelp av langsiktig holdningspåvirkning. Matglede, sammen med helse og ernæring, står sentralt i vårt budskap.

OFG inviterer til begrenset anbudskonkurranse i forbindelse med anskaffelse av callsentertjenester for abonnementsordningen Skolefrukt.

Oppdragsgivers kontaktperson:

Navn : Tore Angelsen

E-postadresse : tore.angelsen@frukt.no

Eventuelle spørsmål skal rettes til kontaktpersonen gjennom konkurransegjennomføringsverktøyet (KGV) Mercell.

<https://permalink.mercell.com/189392955.aspx>

1.2 Bakgrunn for anskaffelsen

Opplysningskontoret for frukt og grønt (OFG) drifter abonnementsordningen Skolefrukt som er et tilbud til alle grunnskoler i Norge på vegne av Helsedirektoratet.

I forbindelse med abonnementsordningen er det mange henvendelser fra foresatte, spesielt ved oppstart av hvert semester (skolestart i august/september og ved semesterstart i januar). I tillegg vil skoler og leverandører kunne ha spørsmål knyttet til administrasjonssystemet www.skolefruktsys.no, ved for eksempel klargjøring foran hvert semester.

OFG har organisert en mindre enhet som har ansvaret for driften. Denne enheten blir avlastet av et callsenter. Det er avtale om slike callsentertjenester OFG nå ønsker å anskaffe.

1.3 Beskrivelse av leveransen

Behovet for callsentertjenestene er spesielt stort i tilknytning til semesterstartene. Henvendelsene kan være på telefon, pr. e-post og ved samtalefunksjon på Internett (chat). Det kan også være behov for utring til for eksempel skoler for å informere om nyheter eller gi påminnelser.

Estimert omfang basert på erfaringstall fra tidligere år:

- Antall telefonsamtaler: **1.700 inngående**. Utring for oppfølging er ikke tatt med her.
- Antall e-mail som skal behandles: **6.030**. Her regnes både inngående e-poster og svar fra callsenter.

- Antall samtaler på Internett (chat): **94**

I avtalen 2,2. er det nærmere skissert hvilke åpningstider og personalressurser som skal benyttes. Åpningstider og ressursbruk vil imidlertid kunne endres i avtaleperioden basert på behov/vurdering av trafikk.

Leverandøren skal tilby et team på fem konsulenter og en teamleder (en av de fem konsulentene kan også ha rollen som teamleder). Det vil være varierende behov for bemanning gjennom året. Se Vedlegg 2 Tjenesteavtalen for nærmere beskrivelse av behovet og krav til tjenestene og konsulentene. Merk særlig at konsulentene må beherske norsk flytende både muntlig og skriftlig, tilsvarende Det felles europeiske rammeverket for språk (CEFR) nivå C1.

Leverandøren skal levere en løsningsbeskrivelse sammen med tilbudet, som helhetlig beskriver hvordan leverandøren tilbyr å gjennomføre callsentertjenestene for OFG. Løsningsbeskrivelsen vil være gjenstand for evaluering, jf. punkt 7. Løsningsbeskrivelsen bør minimum omfatte følgende:

- Hvordan dialog, oppfølging og opplæring vil gjennomføres
- Overordnet vaktplan gjennom året, herunder hvilke konsulenter som tilbys i de enkelte rollene
- Hvordan leverandøren vil sikre en best mulig callsentertjeneste for OFG
- Redegjørelse vedrørende virksomhetens metoder/metodikk som skal brukes i gjennomføring og kvalitetssikring av leveranser.
- I stille perioder, med én eller to konsulenter på oppdrag for Skolefrukt, hvordan ressurser allokeres med andre oppdragsgivere og konsekvens for fakturering.

Kontrakten skal tre i kraft 1.3.2023. Avtalen gjelder i utgangspunktet i to år. Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen med mindre den sies opp av Kunden med tre måneders varsel, eller av Leverandøren med 12 måneders varsel, før fornyelsestidspunktet.

Avtaleforholdet reguleres av vedlagte kontrakt, se Vedlegg 2 – Tjenesteavtale.

1.4 Deltilbud

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

1.5 Viktige datoer

Oppdragsgiver har lagt opp til følgende tentative tidsplan for prosessen:

Konkurransens fremdriftsplan	Dato/Uke
Frist for leverandører til å komme med spørsmål til kvalifikasjonsfasen	24.11.2022 23:30
Innleveringsfrist for forespørsel om deltakelse i konkurransen	5.12.2022 kl. 12:00
Invitasjon til kvalifiserte leverandører om å levere tilbud	16.12.2022

Frist for leverandører til å komme med spørsmål til tilbudsfasen	9.1.2023
Frist for å levere tilbud	16.1.2023 kl. 12:00
Evaluering	Uke 3 og 4 2023
Meddelelse om valg av leverandør	Uke 4 eller 5
Kontraktsinngåelse	Uke 6 eller 7
Tilbudets vedståelsesfrist	Tre måneder etter tilbudsfrist
Oppstart av kontrakten	1.3.2023

Vi gjør oppmerksom på at det kan skje endringer i fremdriftsplanen etter innleveringsfrist for forespørsel om deltakelse i konkurransen. Før utløpet av vedståelsesfristen kan oppdragsgiveren spørre leverandørene som har gitt tilbud, og som ikke er avvist og ikke har fått tilbudet sitt forkastet, om å forlenge fristen.

2 Regler for gjennomføring av konkurransen og krav til tilbud

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 begrenset anbudskonkurranse jfr. FOA § 13-1(1).

Denne konkurransen innledes med en kvalifiseringsfase. Bare de tilbyderne som oppfyller kvalifikasjonskravene og har blitt invitert vil få anledning til å levere tilbud.

Oppdragsgiver planlegger å invitere opp til fem leverandører til å gi tilbud. Dersom flere enn fem kvalifiserte leverandører leverer forespørsel om deltakelse til konkurransen, vil oppdragsgiver velge ut blant disse leverandørene på grunnlag av utvelgelseskriteriene i pkt. 4.3.

Anbudskonkurranse gjennomføres uten forhandlinger. Det er følgelig ikke anledning til å endre tilbudet etter tilbudsfristens utløp.

Videre gjøres det oppmerksom på at tilbud som inneholder vesentlige avvik fra anskaffelsesdokumentene skal avvises etter forskrift om offentlige anskaffelser § 24-8(1) b. Oppdragsgiver kan avvise tilbud som inneholder avvik fra anskaffelsesdokumentene, uklarheter eller lignende, som ikke må anses ubetydelige, jfr. forskriften § 24-8(2) a.

Leverandøren oppfordres derfor på det sterkeste til å følge de anvisninger som gis i dette konkurransegrunnlaget med vedlegg og eventuelt stille spørsmål ved uklarheter via KGV-verktøyet.

2.2 Frist for begjæring av midlertidig forføyning ved avvisning og utvelgelse av leverandører

Fristen for å begjære midlertidig forføyning mot oppdragsgiverens beslutning om å avvise en forespørsel om å delta i konkurransen, eller ikke velge ut en leverandør, settes til 15 dager regnet fra dagen etter oppdragsgiver sender en meddelelse etter § 24-10 (3) eller § 16-12 (4).

2.3 Taushetsplikt

Reglene om taushetsplikt i forvaltningsloven gjelder. Oppdragsgiver og dennes ansatte plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til opplysninger om tekniske innretninger og fremgangsmåter eller drifts- og forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde, jf. FOA § 7-4 og forvaltningsloven § 13.

2.4 Vedståelsesfrist

Leverandøren må vedstå seg sitt tilbud til det tidspunktet som er angitt i pkt. 1.5 ovenfor.

2.5 Oppdatering av konkurransegrunnlaget

Eventuelle rettelser, suppleringer eller endringer av konkurransegrunnlaget, samt spørsmål og svar i anonymisert form, vil bli formidlet, via KGV-verktøyet, til alle leverandører som har meldt sin interesse.

2.6 Tilleggsopplysninger

Dersom leverandøren finner at konkurransegrunnlaget ikke gir tilstrekkelig veiledning, kan leverandøren skriftlig be om tilleggsopplysninger hos oppdragsgiver ved oppdragsgivers kontaktperson gjennom KGV-verktøyet.

Dersom det oppdages feil i konkurransegrunnlaget, bes det om at dette formidles skriftlig til oppdragsgivers kontaktperson via KGV-verktøyet.

2.7 Valg av leverandør og karenperiode

Oppdragsgiveren skal skriftlig og samtidig gi de berørte leverandørene en meddelelse om valget av leverandør før kontrakten inngås, og angi en karenperiode i meddelelsen.

Oppdragsgiveren kan tidligst inngå en kontrakt etter utløpet av karenperioden. Karenperioden skal være minimum 10 dager regnet fra dagen etter at meddelelsen om valget av leverandør er sendt.

Kravet om karenperiode gjelder ikke når den valgte leverandøren er den eneste berørte leverandøren.

Ved begjæring om midlertidig forføyning etter oppdragsgiverens valg av leverandør, suspenderes oppdragsgiverens adgang til å inngå kontrakt når oppdragsgiveren har fastsatt en karenperiode og begjæringen er fremsatt innen utløpet av karenperioden.

2.8 Behandling av personopplysninger

De valgte leverandørene bes signere databehandleravtale basert på OFGs databehandleravtale, se vedlegg 3A og 3B. Personopplysningene som vil være aktuelle å behandle av Leverandøren fremgår av bilagene til databehandleravtalen (vedlegg 3B).

Hvis den valgte leverandøren overfører personopplysninger til tredjeland (land utenfor EU/EØS) skal overføring kun gjøres etter samtykke fra OFG, og leverandøren skal sikre at kravene til overføring av personopplysninger til tredjeland i GDPR overholdes.

3 Det europeiske egenerklæringsskjemaet (ESPD) (gjelder bare ved anskaffelser etter FOA del III)

3.1 Generelt om ESPD

Som en foreløpig dokumentasjon på oppfyllelse av kvalifikasjonskrav, at det ikke foreligger avvisningsgrunner og oppfyllelse av eventuelle utvelgelseskriterier skal leverandøren fylle ut vedlagte ESPD-skjema. Skjemaet skal leveres sammen med tilbudet.

Oppdragsgiver kan på ethvert tidspunkt i konkurransen be leverandøren levere alle eller deler av dokumentasjonsbevisene dersom det er nødvendig for å sikre at konkurransen gjennomføres på riktig måte. Ettersom det vil kunne skje en utvelgelse av kvalifiserte leverandører, bes det om at all dokumentasjon av kvalifikasjonskravene (se punkt 4) leveres allerede i forbindelse med søknad om deltakelse i konkurransen.

Dersom leverandøren støtter seg på andre foretak for å oppfylle kravene til økonomisk og finansiell kapasitet og/eller tekniske og faglige kvalifikasjoner (jf. § 16-10), skal det også leveres separat ESPD-skjema for vedkommende foretak, jf. § 17-1 (6). Tilsvarende gjelder dersom flere leverandører deltar i konkurransen i fellesskap.

3.2 Nasjonale avvisningsgrunner

I henhold til ESPD 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 standard skjemaet for ESPD. Det presiseres derfor at i denne konkurransen gjelder også alle avvisningsgrunnene i anskaffelsesforskriftens § 24-2, inkludert de rent nasjonale avvisningsgrunnene.

Følgende av avvisningsgrunnene i anskaffelsesforskriften § 24-2 er rent nasjonale avvisningsgrunner:

- §24-2(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 ulike angitte straffbare forholdene. Kravet til at oppdragsgiver skal avvise leverandører som har vedtatt forelegg for de angitte straffbare forholdene er et særnorsk krav.
- 24-2(3) bokstav i. 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.

3.3 Samlet angivelse for alle kvalifikasjonskrav i ESPD-skjemaet

I denne konkurransen kan leverandøren gi en samlet erklæring om at han oppfylder samtlige av de kvalifikasjonskravene som fremkommer av dette konkurransegrunnlaget. Dette gjøres i ESPD-skjemaet del IV seksjon a. Leverandøren skal likevel levere dokumentasjonen som etterspørres i punkt 4 nedenfor, sammen med søknaden om deltakelse i konkurransen.

4 Kvalifikasjonskrav

Dersom leverandøren støtter seg på andre foretak for å oppfylle kravene til økonomisk og finansiell kapasitet og/eller tekniske og faglige kvalifikasjoner skal det dokumenteres at leverandøren rår over de nødvendige ressursene, for eksempel ved å fremlegge en forpliktelseserklæring fra disse virksomhetene, jf. § 16-10 (2).

Hvis tilbyder planlegger å overlate deler av kontrakten til underleverandører, skal det gis en kort beskrivelse av underleverandørene med angivelse av hvilke ytelser de vil utføre.

Tilbyder vil bli avvist hvis kvalifikasjonskravene ikke er oppfylt, jf. FOA § 24-2 (1) bokstav a.

4.1 Leverandørens registrering, autorisasjon mv.

Krav	Dokumentasjonskrav
4.1.1 Leverandøren skal være registrert i et foretaksregister, faglig register eller et handelsregister i den staten leverandøren er etablert.	<ul style="list-style-type: none">Norske selskaper: FirmaattestUtenlandske selskaper: Godtgjørelse på at selskapet er registrert i foretaksregister, faglig register eller et handelsregister i den staten leverandøren er etablert.

4.2 Leverandørens økonomiske og finansielle kapasitet

Krav	Dokumentasjonskrav
4.2.1 Leverandøren skal ha tilstrekkelig økonomisk og finansiell kapasitet til å kunne utføre kontrakten.	<ul style="list-style-type: none">Årsregnskap inkludert noter med tilhørende revisjonsberetning for de tre siste regnskapsårene.
4.2.2 Leverandøren skal ha ordnede forhold med hensyn til skatte- og merverdiavgiftsinnbetaling	<ul style="list-style-type: none">Norske leverandører skal levere skatteattest for skatt og merverdiavgift. Skatteattesten skal ikke være eldre enn 6 måneder regnet fra fristen for å levere forespørsel om å delta i konkurransen eller tilbud. Eventuelle restanser må forklares/begrunnes.

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.

4.3 Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner

Krav	Dokumentasjonskrav
<p>4.3.1 Det kreves erfaring med å gjennomføre lignende leveranser.</p> <p>Med lignende leveranser menes leveranser av lignende tjenester og omfang.</p>	<p>Beskrivelse av minst én og inntil tre gjennomførte leveranser de siste tre årene hvor leverandøren har hatt hovedansvaret for gjennomføring. Kunden ønsker ikke at beskrivelsen per oppdrag overstiger 1 side i A4-format.</p> <p>Beskrivelsen skal inneholde opplysninger om:</p> <ul style="list-style-type: none">•Type leveranse og gjennomføring av leveransen, herunder hvilke arbeidsoppgaver som ble utført av leverandøren.•Leveransenes omtrentlige omfang, verdi, varighet og oppdragsgiver (med kontaktinformasjon til referanser med navn, stilling, telefonnummer og e-postadresse).•Teamsammensetning, organisering og ledelse. <p>Referanser (oppdragsgiver) kan bli kontaktet for å få informasjon om hvordan leveransene ble gjennomført, herunder om leveransen dekket kundens behov.</p>

5 Utvelgelseskriterier

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

Erfaring med å gjennomføre lignende leveranser, jf. punkt 4.3.1 Under dette kriteriet vurderes i hvilken grad de beskrevne referanseoppdragene er relevante for denne anskaffelsen. Det vil herunder særlig legges vekt på erfaring med sammenlignbare kunder og lignende størrelse på oppdragene.

6 Innlevering av forespørsel om deltakelse

Forespørselen skal leveres/sendes elektronisk via konkurransegjennomføringsverktøyet.

Adresse til KGV:

<https://permalink.mercell.com/189392955.aspx>

Forespørselen skal leveres etter den utforming det elektroniske systemet for innlevering angir. For øvrig skal det leveres slik dokumentasjon som er etterspurt knyttet til kvalifikasjonskravene, jf. punkt 4 ovenfor.

7 Tildelingskriterier

Det er kun leverandørene som blir kvalifisert og invitert til å levere tilbud, som skal levere tilbud med dokumentasjon knyttet til tildelingskriteriene.

Tildelingen skjer på grunnlag av det tilbudet som har det beste forholdet mellom pris og kvalitet, basert på følgende kriterier:

Tildelingskriterier	Vekt	Dokumentasjonskrav
TK 1 – Pris Pris evalueres på basis av tilbudte priser og estimert volum angitt i prisbilaget. Det evalueres basert på en totalpris for 4 år.	30%	Ferdig utfylt pristabell, se vedlegg 2 Prisbilag
TK 2 – Kvalitet på tilbudt personell Under dette kriteriet vurderes i hvilken grad de tilbudte konsulentene har erfaring og kompetanse relevant for kontrakten, samt konsulentenes skriftlige og muntlige formidlingsevne og personlige egnethet. Evaluering av konsulentenes erfaring og kompetanse vurderes på bakgrunn av konsulentenes CV-er. Det vil legges mer vekt på de to hovedkonsulentene enn de øvrige konsulentene. For å evaluere konsulentenes formidlingsevne og personlige egnethet vil oppdragsgiver gjennomføre intervju med de to tilbudte hovedkonsulentene. I intervjuet vil konsulentene få en oppgave som skal løses.	50 %	CV på fem tilbudte konsulenter og teamleder. Intervju av de to tilbudte hovedkonsulentene benyttes for å vurdere konsulentenes formidlingsevne og personlige egnethet.
TK 3 – Oppdragsforståelse og kvalitet på de tilbudte tjenestene Under dette kriteriet evalueres det på i hvilken grad leverandørens løsningsbeskrivelse viser oppdragsforståelse og kvalitet på de tilbudte tjenestene. Det vil særlig legges vekt på følgende forhold i løsningsbeskrivelsen: <ul style="list-style-type: none">• Hvordan dialog, oppfølging og opplæring vil gjennomføres	20 %	Leverandørens løsningsbeskrivelse der det skal fremgå hvordan tjenesten skal utføres.

Tildelingskriterier	Vekt	Dokumentasjonskrav
<ul style="list-style-type: none"> • Overordnet vaktplan gjennom året, herunder hvilke konsulenter som tilbys i de enkelte rollene • Hvordan leverandøren vil sikre en best mulig callsentertjeneste for OFG • Redegjørelse vedrørende virksomhetens metoder/metodikk som skal brukes i gjennomføring og kvalitetssikring av leveranser. • I stille perioder, med én eller to konsulenter på oppdrag for Skolefrukt, hvordan ressurser allokeres med andre oppdragsgivere og konsekvens for fakturering. 		

7.1 Evalueringsmetode

Priskriteriet:

Det gis poeng på en skala fra 0-10, der billigste tilbud får 10 poeng. Tilbudene vurderes på bakgrunn av lineær metode. Dersom forskjellene i prisene mellom høyeste og laveste tilbud er mer enn 100 %, vil forholdsmessig metode benyttes.

Kvalitetskriteriene:

Ved evaluering av disse kriteriene (TK 2 og TK 3) gis det poeng på en skala fra 0-10, hvor 10 er høyeste mulige poengscore. Det gis ikke nødvendigvis høyeste score ved disse kriteriene. Det vil si at beste tilbyder kan gis lavere score enn 10. Vurderingen av tilbudene vil bli gjort basert på oppdragsgivers innkjøpsfaglige skjønn.

Totalscore:

Poengsum for hvert av tildelingskriteriene vektet iht. tabellen i punkt 7 og summeres. Leverandøren med den høyeste totalscoren tildeles kontrakt.

8 Innlevering av tilbud

Dette punktet er kun aktuelt for de leverandørene som blir kvalifisert og utvalgt til å få levere tilbud etter endt kvalifiseringsrunde.

Tilbud skal leveres via KGV-verktøyet som OFG bruker for offentlige anskaffelser:

<https://permalink.mercell.com/189392955.aspx>

Tilbudet må minimum inneholde:

- Utfylt Vedlegg 1 Prisbilag
- Cv-er til fem tilbudte konsulenter og teamleder
- Leverandørens løsningsbeskrivelse

9 Vedlegg

- Vedlegg 1 – Prisbilag
- Vedlegg 2 – Tjenesteavtale
- Vedlegg 3A – Databehandleravtale generell avtaletekst
- Vedlegg 3B – Databehandleravtale bilag