

---

# KONKURRANSEGRUNNLAG

*IKT brukerstøtte (Sak 13/232)*

**Åpen anbudskonkurranse etter Forskrift om offentlige anskaffelser del I og III**

***Tilbudsfrist: 09.04.13, kl. 12:00***



**OLJEDIREKTORATET**

---

# 1 Innhold

2	Generell beskrivelse.....	3
2.1	Oppdragsgiver.....	3
2.2	Anskaffelsens formål og omfang.....	3
2.3	Deltilbud.....	3
2.4	Kunngjøring.....	3
3	Gjennomføring av konkurransen.....	3
3.1	Anskaffelsesprosedyre.....	3
3.2	Taushetsplikt.....	3
3.3	Forbehold og avvik.....	4
3.4	Vedståelsesfrist.....	4
3.5	Oppdatering av konkurransegrunnlaget.....	4
3.6	Tilleggsopplysninger.....	4
3.7	Kommunikasjon under konkurransen.....	4
4	Kvalifikasjonskrav.....	4
4.1	Obligatoriske krav.....	5
4.2	Leverandørens organisatoriske og juridiske stilling.....	5
4.3	Leverandørens økonomiske og finansielle stilling.....	5
4.4	Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner.....	5
5	Tildelingskriterier og vektingsmodell.....	6
5.1	Tildelingskriterier.....	6
5.2	Vektingsmodell.....	6
6	Innlevering av tilbud og utforming av tilbudet.....	6
6.1	Innlevering av tilbud.....	6
6.2	Tilbudets utforming.....	7
7	Vedlegg.....	7
7.1	Vedlegg 1 - Kravspesifikasjon og beskrivelse av oppdraget.....	8
7.2	Vedlegg 2 - Kontraktsvilkår.....	9
7.3	Vedlegg 3 - HMS egenerklæring.....	10
7.4	Vedlegg 4 – Kompetanseskjema.....	11

## 2 Generell beskrivelse

### 2.1 Oppdragsgiver

Oljedirektoratet (OD) er et selvstendig statlig forvaltningsorgan underlagt Olje – og energidepartementet.

Ut fra regjeringens hovedmål i energipolitikken er den overordnede målsettingen for OD definert som følger:

*OD skal bidra til å skape størst mulige verdier for samfunnet fra olje- og gassvirksomheten gjennom en forsvarlig ressursforvaltning med forankring i sikkerhet, beredskap og ytre miljø.*

For mer informasjon om OD, se [www.npd.no](http://www.npd.no).

### 2.2 Anskaffelsens formål og omfang

OD har ansvar for IKT-brukerstøtte til egne og Petroleumstilsynets (Ptils) ansatte og trenger ressurser til å betjene vår interne brukerstøtte. OD ønsker å inngå en 1-års avtale med opsjon for OD til å forlenge avtalen med 1 + 1 + 1 år. Antatt verdi på avtalen er 3 000 000 eks. mva pr. år.

Brukerstøtten skal betjenes i vår kontortid som er kl 0800 – 1545 (vinter) og kl 0800 – 1500 (sommer).

Oppstart er ønsket sommer 2013.

Se vedlegg 1 for nærmere beskrivelse.

### 2.3 Deltilbud

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

### 2.4 Kunngjøring

Konkurransen er kunngjort i Merccell-databasen, DOFFIN-databasen og i TED-basen – se [www.doffin.no](http://www.doffin.no).

## 3 Gjennomføring av konkurransen

### 3.1 Anskaffelsesprosedyre

Anskaffelsen gjennomføres i henhold til lov om offentlige anskaffelser av 16. juli 1999 (LOA) og forskrift om offentlige anskaffelser (FOA) av 7. april 2006 nr. 402. del I og del III. Kontraktstildeling vil bli foretatt etter prosedyren "Åpen anbudskonkurranse", jfr. FOA § 14 -1 (1).

Bare de tilbydere som oppfyller kvalifikasjonskravene vil få sine tilbud evaluert.

I denne konkurransen er det ikke anledning til å forhandle. Det er følgelig ikke anledning til å endre tilbudet etter tilbudsfristens utløp. Videre gjøres det oppmerksom på at tilbud som inneholder avvik, forbehold, feil, uklarheter, ufullstendigheter mv. som kan medføre tvil om hvordan tilbudet skal vurderes sammenliknet med de øvrige tilbudene, skal avvises etter FOA § 20-13(1).

Leverandøren oppfordres derfor på det sterkeste til å følge de anvisninger som gis i dette konkurransegrunnlaget med vedlegg, og ved uklarheter stille spørsmål til oppdragsgiver via Merccell-portalen, se kapittel 3.7.

### 3.2 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. FOA § 3-6, jf. forvaltningsloven § 13.

### 3.3 Forbehold og avvik

Dersom leverandøren tar forbehold mot deler av konkurransegrunnlaget/ kravspesifikasjonen/ kontrakt eller andre konkurransedokumenter, skal dette klart fremgå av tilbudet. Forbeholdene skal spesifiseres med hvilke konsekvenser dette har for ytelse, pris eller andre forhold.

Det samme gjelder for avvik. Forbehold og avvik skal være presise og entydige og tas inn i tilbudsbrevet slik at oppdragsgiver kan vurdere dem uten kontakt med leverandøren, jfr. FOA § 20-3. Vesentlige forbehold og forbehold eller avvik som kan medføre tvil om hvordan tilbudet skal bedømmes i forhold til de øvrige tilbudene vil føre til at tilbudet avvises, jfr FOA § 20-13(1).

Leverandørens henvisning til standardiserte leveringsvilkår eller lignende vil bli betraktet som forbehold dersom de avviker fra foreliggende konkurranse- eller kontraktsbestemmelser.

### 3.4 Vedståelsesfrist

Leverandøren må vedstå seg sitt tilbud til 3 måneder etter tilbudsfristen.

### 3.5 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 meldt sin interesse i Mercell.

Ved en revisjon av konkurransen, vil dette vises som en ny versjon av konkurransen. Når det gjelder tilleggsopplysninger vil dette fremkomme i fanebladet Tilleggsinformasjon i Mercell portalen. Leverandører som allerede har meldt sin interesse vil også få en melding via sin e-post, om at det er gitt tilleggsinformasjon på konkurransen, eller det er gjort en revisjon av konkurransen. Følg da denne linken i denne meldingen slik at du kommer inn på den aktuelle konkurransen.

### 3.6 Tilleggsopplysninger


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

Dersom det oppdages feil i konkurransegrunnlaget, bes det om at dette formidles skriftlig til oppdragsgiver.

### 3.7 Kommunikasjon under konkurransen

All kommunikasjon i prosessen skal foregå via Mercell-portalen, [www.mercell.no](http://www.mercell.no). Dette for at all kommunikasjon skal loggføres. Når du er inne på konkurransen skal du velge fanebladet

Kommunikasjon. Klikk deretter på symbolet  Ny melding. Skriv inn informasjon til

oppdragsgiver og trykk deretter . Oppdragsgiver mottar så meldingen din. Hvis spørsmålet angår alle tilbydere vil oppdragsgiver besvare dette anonymisert ved å gi svaret som en tilleggsinformasjon.

Tilleggsinformasjon er tilgjengelig under fanebladet Forespørsel og deretter under fanebladet Tilleggsinformasjon. Du vil også få en e-post med en link til tilleggsinformasjonen. Henvendelser mottatt senere enn 5 arbeidsdager før innleveringsfristen for tilbudet vil ikke bli besvart.

## 4 Kvalifikasjonskrav

## 4.1 Obligatoriske krav

Krav	Dokumentasjonskrav
<b>Leverandøren skal ha ordnede forhold mht. skatteinnbetaling og merverdiinnbetaling</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skatteattest</li> <li>• Merverdiavgiftsattest</li> </ul> Mer informasjon: <a href="http://www.skatteetaten.no/no/Alt-om/Skatteattest/">http://www.skatteetaten.no/no/Alt-om/Skatteattest/</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utenlandske leverandører skal fremlegge attester fra tilsvarende myndigheter som de norske.</li> </ul>
<b>Leverandøren skal ha et fungerende HMS- system.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HMS egenerklæring</li> </ul> Mal for HMS erklæring ligger vedlagt.

## 4.2 Leverandørens organisatoriske og juridiske stilling

Krav	Dokumentasjonskrav
<b>Leverandøren skal være et lovlig etablert foretak</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norske selskaper: Firmaattest</li> <li>• Utenlandske selskaper: Godtgjørelse på at selskapet er registrert i bransjeregister eller foretaksregister som foreskrevet i lovgivningen i det land hvor leverandøren er etablert.</li> </ul>

## 4.3 Leverandørens økonomiske og finansielle stilling

Krav	Dokumentasjonskrav
<b>Leverandøren skal ha økonomisk kapasitet til å gjennomføre oppdraget/kontrakten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Årsregnskap inkl. styrets årsberetning og revisorerklæring.</li> </ul>

Dersom leverandøren av gyldige grunner ikke kan fremlegge den dokumentasjon oppdragsgiver har anmodet om, kan han godtgjøre sin økonomiske og finansielle stilling med ethvert annet dokument som oppdragsgiver kan akseptere.

## 4.4 Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner

Krav	Dokumentasjonskrav
<b>Leverandøren skal ha erfaring fra tilsvarende oppdrag i løpet av de siste årene. Med tilsvarende oppdrag menes levering av IKT brukerstøtte i samme eller større omfang slik det er beskrevet i dette konkurransegrunnlaget.</b>	Beskrivelse av leverandørens 3 mest relevante oppdrag i løpet av de siste årene. Beskrivelsen må inkludere angivelse av oppdragets verdi, tidspunkt og mottaker (navn, telefon og e-post.) Referanser vil kunne bli kontaktet ved behov for klargjøring av oppdragets relevans. Det er likevel slik at det er leverandørens ansvar å dokumentere relevans gjennom beskrivelsen. CVer er ikke gyldig dokumentasjon i denne sammenheng, da kravet gjelder firmaets erfaring.

<b>Leverandøren skal ha tilstrekkelig gjennomførings- evne og kapasitet.</b>	Redegjørelse for leverandørens gjennomsnittlig arbeidsstyrke og antall medarbeidere i løpet av de siste årene.
------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 5 Tildelingskriterier og vektingsmodell

Bare tilbud som er levert av kvalifiserte tilbydere og som innfrir de obligatoriske krav og spesifikasjoner som angitt i konkurransegrunnlaget herunder kontraktsforslaget og kravspesifikasjonen vil bli vurdert i forhold til tildelingskriteriene.

Tildelingen skjer på basis av hvilket tilbud som er det økonomisk mest fordelaktige, basert på tildelingskriterier i kapittel 5.1.

### 5.1 Tildelingskriterier

Kriterium	Vekt	Dokumentasjonskrav
<b>Pris</b>	40 %	Pris skal oppgis ekskl. mva. i NOK pr. årsverk (fast pris) for hver konsulent. Angi hvilken timepris og antall timer årsverkprisen er basert på. Prisen skal inkludere alle kostnader forbundet med oppdraget.
<b>Kvalitet på tilbudte konsulenter</b>	60 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fyll ut skjema i vedlegg 4, et skjema pr. tilbudt konsulent.</li> <li>Det skal også legges ved en CV for hver konsulent som redegjør for utdanning og relevant erfaring.</li> </ul>

### 5.2 Vektingsmodell

Hvert tilbud vurderes opp mot hvert tildelingskriterium og det gis poeng i skalaen 1-10, der 10 er beste karakter. Poengene multipliseres så med kriteriets vekt og summeres. Tilbudet med høyest poengsum tildeles oppdraget.

## 6 Innlevering av tilbud og utforming av tilbudet

### 6.1 Innlevering av tilbud

Alle tilbud skal leveres elektronisk via Mercell portalen, [www.mercell.no](http://www.mercell.no) innen tilbudsfristen. For sent innkomne tilbud vil bli avvist. (Systemet tillater heller ikke å sende inn tilbud elektronisk via Mercell etter tilbudsfristens utløp.)

Er du ikke bruker hos Mercell, eller har du spørsmål knyttet til funksjonalitet i verktøyet, for eksempel, hvordan du skal gi tilbud, ta kontakt med Mercell Support på tlf: 21 01 88 60 eller på e-post til: [support@mercell.com](mailto:support@mercell.com).

Det anbefales at tilbudet leveres i god tid før fristens utløp, f.eks. minimum 1 time før tilbudsfristens utløp.

Skulle det komme tilleggsinformasjon fra oppdragsgiver som fører til at du ønsker å endre tilbudet ditt før tilbudsfristen utgår, kan du gå inn og åpne tilbudet, gjøre eventuelle endringer og levere på nytt helt inntil tilbudsfristen utgår. Det sist leverte tilbudet regnes som det endelige tilbudet.

Tilbudet krever elektronisk signatur ved levering. Du vil under innlevering av tilbudet bli bedt om en elektronisk signatur for å bekrefte at det er aktuell tilbyder som har sendt inn tilbudet.

Elektronisk signatur kan dere skaffe på [www.commfides.com](http://www.commfides.com), [www.buypass.no](http://www.buypass.no) eller [www.bankid.no](http://www.bankid.no).

Vi gjør oppmerksom på at det kan ta noen dager å få levert elektronisk signatur slik at denne prosessen settes i gang så snart som mulig.

## 6.2 Tilbudets utforming

Tilbudet skal utformes i henhold til den disposisjon som følger av dette konkurransesgrunnlaget. Leverandør er selv ansvarlig for at alle spørsmål, krav og avklaringspunkter besvares/belyses og dokumenteres i tilbudet.

Tilbudet utformes med denne disposisjonen:

Filnavn	Innhold/besvarelse
<b>Kvalifikasjonskrav</b>	<b>Dokumentene legges ved hvert krav under steget <u>Kvalifikasjonskrav</u> når du gir tilbud via Mercell.</b>
<b>K01 - Skatteattest</b>	Ref. kapittel 4.1 i konkurransesgrunnlaget.
<b>K02 - Merverdiavgiftsattest</b>	Ref. kapittel 4.1 i konkurransesgrunnlaget.
<b>K03 - HMS egenerklæring</b>	Ref. kapittel 4.1 i konkurransesgrunnlaget.
<b>K04 - Firmaattest</b>	Ref. kapittel 4.2 i konkurransesgrunnlaget.
<b>K05 – Årsregnskap</b>	Ref. kapittel 4.3 i konkurransesgrunnlaget.
<b>K06 – Erfaring</b>	Ref. kapittel 4.4 i konkurransesgrunnlaget.
<b>K07 – Kapasitet</b>	Ref. kapittel 4.4 i konkurransesgrunnlaget.
<b>Tilbudsdokumenter</b>	<b>Dokumentene legges under fanen Dokumenter når du gir tilbud via Mercell</b>
<b>DOK01 – Tilbudsbrev</b>	En aksept av vilkår i konkurransesgrunnlaget og utkast til kontrakt og spesielle kontraktsvilkår. Eventuelle forbehold må fremkomme her og være angitt i henhold til de bestemmelser som er gitt om forbehold og avvik i dette konkurransesgrunnlaget.
<b>DOK02 – Pris på tilbudte konsulenter</b>	Ref. kapittel 5.1 i konkurransesgrunnlaget.
<b>DOK03 – Kompetanseskjema og CVer</b>	Ref. kapittel 5.1 i konkurransesgrunnlaget og vedlegg 4
<b>DOK04 - Redegjørelse for bemanning av brukerstøtten.</b>	Ref. kapittel 7.1 i konkurransesgrunnlaget.

## 7 Vedlegg

- Vedlegg 1 - Kravspesifikasjon og beskrivelse av oppdraget: Inkludert i denne fil
- Vedlegg 2 - Kontraktsvilkår: Vedlagt kunngjøringen i PDF-format
- Vedlegg 3 - HMS egenerklæring
- Vedlegg 4 - Krav og kompetanseskjema: Vedlagt kunngjøringen i PDF-format

## 7.1 Vedlegg 1 - Kravspesifikasjon og beskrivelse av oppdraget

Oljedirektoratet har ansvar for IKT-brukerstøtte til egne og Petroleumstilsynets ansatte og trenger ressurser til å betjene vår interne brukerstøtte. Arbeidssted er våre bygg på Ullandhaug i Stavanger. Arbeidsspråket er norsk. Hovedområdet er daglig brukerstøtte til våre medarbeidere. Det er i utgangspunktet behov for to faste personer, men det kan bli aktuelt å endre dette i løpet av avtaleperioden. Det er viktig med serviceinnstilte og løsningsorienterte personer. Alle saker skal registreres i vårt eget verktøy for oppfølging. Vi krever kompetanse innen vanlig kontor- og bærbar pc, brukt i nettverk med kontorstøtteverktøy, smarttelefoner med mer, se vedlegg 4. Brukerstøtten skal kunne bistå våre medarbeidere med de vanlige utfordringene rundt pc-bruk. Mer kompliserte saker sendes videre i vårt eget system. I tillegg kommer bistand til vår egen driftsenhet samt brukerstøtte på vår programvare for hjemmebruk. Det kan også bli aktuelt med bistand til avansert bruk og opplæring i våre kontorstøtteverktøy. Det er et krav å ha gjennomført ITIL v3 Foundation-kurs og ha kjennskap til Microsoft System Center Service Manager.

Vi ønsker kompetanse på flest mulig av følgende:

- Microsoft System Center Service Manager
- Microsoft Windows XP/7/8
- Microsoft Lync og Lync Server 2010
- Telefoni (Polycom Lync bordtelefon, smarttelefoner med WP7/8 og Android)
- Microsoft IE
- Microsoft Office 2010
- Microsoft SharePoint 2010
- Microsoft AD
- Antivirus programvare
- VMware VDI
- RSA (feilsøking/testing, administrasjon)
- Møterom (Crestron styrepanel, Polycom konferansetelefoner, Cisco videoutstyr, pc-er og projektorer)
- Multifunksjonsskrivere (Konica Minolta)
- Dell Online Dispatch (feilsøking og hardware feilmelding/bestilling)
- Microsoft Exchange 2010 (opprette og administrere brukere/distribusjonsgrupper/fellesmapper og tilganger)
- Microsoft Server 2003, 2008 og 2012
- Microsoft System Center Configuration Manager 2012
- Backup/restore (IBM TSM og Microsoft DPM)
- Nettverk (Cisco svitsjer)
- Nagios og APC Infrastructure Central (monitorering av IKT systemer)

Fyll ut vedlegg 4 til konkurransesgrunnlaget. Kompetansespekteret til tilbudte konsulenter vil bli vektlagt ved valg av tilbud, se kapittel 5.1 i konkurransesgrunnlaget.

Kontortid er kl 0800 – 1545 (vinter) og kl 0800 – 1500 (sommer). Leverandøren er ansvarlig for bemanning av brukerstøtten, uten at OD involveres direkte. Ved fravær av fast brukerstøttepersonell skal leverandøren sikre tilsvarende kompetent erstatter uten opphold. Leverandøren er ansvarlig for å administrere dette, se bilag 3 til vedlagte kontrakt. Med tilsvarende kompetent menes at erstatter skal ha god kjennskap til våre systemer, rutiner samt interne regler og skal uten opphold kunne fungere i brukerstøtten. Leverandøren skal gi en redegjørelse for hvordan de sørger for å ha tilgjengelig erstatter på plass, samt hvordan de sørger for at erstatter har tilsvarende kompetanse.

---



## 7.2 Vedlegg 2 - Kontraktsvilkår

Vedlegg 2 – Kontraktsvilkår er vedlagt kunngjøringen i PDF-fil.

Vedlagte kontrakt inneholder krav om lønns- og arbeidsvilkår, dokumentasjon og sanksjoner i samsvar med Forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter. Se kontraktens punkt 3.2 og bilag 3.

### **7.3 Vedlegg 3 - HMS egenerklæring**

Vedlegg 3 - HMS egenerklæring er vedlagt kunngjøringen i egen PDF-fil.

## 7.4 Vedlegg 4 - Kompetanseskjema