



Fylkesmannen  
i Oslo og Akershus

# KONKURRANSEGRUNNLAG

*for anskaffelse av*

## VERKTØY TIL BRUKERSTØTTE IT

Åpen anbudskonkurranse

Under nasjonal terskelverdi

## Innholdsfortegnelse

<b>1. Innledning .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Kort om Fylkesmannen .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Presentasjon av anskaffelsen.....</b>	<b>4</b>
3.1. Dagens løsning .....	4
3.2. Beskrivelse av fremtidig behov .....	4
3.3. Informasjon om anskaffelsesprosessen.....	5
3.3.1. Anskaffelsesprosedyren .....	5
3.3.2. Avtaletype og varighet.....	5
3.3.3. Planlagt fremdrift .....	5
<b>4. Krav til disposisjon og innhold.....</b>	<b>6</b>
4.1. Følgerev .....	6
4.2. Tilbudets disposisjon og form .....	6
<b>5. Kvalifikasjonskriterier .....</b>	<b>7</b>
5.1. Skatteattester .....	7
5.2. HMS-erklæring .....	7
5.3. Lønns- og arbeidsvilkår ved medvirkning til å oppfylle kontrakten.....	7
5.4. Organisatorisk og juridisk stilling.....	7
<b>6. Tildelingskriterier.....</b>	<b>8</b>
6.1. Administrative og merkantile krav .....	8
6.2. Pris.....	8
6.3. Krav til driftsfunksjonalitet.....	9
6.4. Krav til brukerfunksjonalitet .....	9
6.5. Forbehold.....	9
<b>7. Formalia .....</b>	<b>10</b>
7.1. Kommunikasjon vedrørende anskaffelsen.....	10
7.2. Språk .....	10
7.3. Avlysning av konkurransen.....	10
7.4. Kostnader.....	10
7.5. Endring av konkurransegrunnlaget.....	10
7.6. Frist til å levere tilbud .....	10
7.7. Avvisning.....	11
7.8. Meddelelse.....	11
7.9. Offentlighet.....	11
7.10. Returnering av kvalifikasjons- og tilbudsdokumenter .....	12
7.11. Avklaringer/klargjøringer .....	12
7.12. Alternative tilbud .....	12
7.13. Åpning av tilbudene .....	12
7.14. Vedståelsesfrist .....	12
7.15. Tilbakekallelse av tilbudet .....	12
7.16. Vedlegg .....	12

## 1. Innledning

Fylkesmannen i Oslo og Akershus (heretter FMOA) gjennomfører anbudskonkurranse med sikte på å anskaffe et brukerstøtteverktøy for IT. Brukerstøtteverktøyet skal også benyttes av FMOAs arkiv for oppfølging av henvendelser til arkivet.

Prosessen gjennomføres som åpen anbudskonkurranse slik at dokumentasjon knyttet til kvalifikasjonskrav og tildelingskriterier skal leveres samtidig, og innen tilbudsfristen angitt i kunngjøring og dette dokument. Tilbyders besvarelse omtales etter dette som Tilbudet.

Dette dokumentet (heretter Konkurransesgrunnlaget) gir tilbydere nødvendig informasjon og rettledning til kvalifiserings- og tilbudsfasen.

## 2. Kort om Fylkesmannen

Fylkesmannen er Kongens og regjeringens representant i sitt fylke, og skal bidra til at Stortings og regjeringens retningslinjer blir fulgt opp. Dette skjer dels gjennom at Fylkesmannen utfører forvaltningsoppgaver på vegne av en rekke av departementene, dels ved at Fylkesmannen fører tilsyn med kommunal virksomhet og i mange sammenhenger er klageinstans for kommunale vedtak.

Embetet utfører oppgaver som følger av lov, forskrift og pålegg fra overordnede statlige myndigheter, men skal også handle på eget initiativ til beste for innbyggere og næringsliv i fylket, for eksempel ved å fremme forslag overfor departementer og direktorater. Fylkesmannen skal også bidra til koordinering og samarbeid mellom kommuner, fylkeskommune og den lokale statsforvaltningen, og til å forenkle og effektivisere statlig virksomhet.

Fylkesmannens oppgaver er omfattende og mangesidige. Blant annet inngår familiesaker med stor betydning for den enkelte, som separasjon, skilsmisse, adopsjon og barnevernssaker. Fri rettshjelp, utbetaling av statstilskudd til trossamfunn, naturforvaltning, friluftsliv og forurensning er også saksområder som berører mange, likeså sosial- og helsesaker. Andre viktige områder er distrikts- og arealplanlegging, utdanning, miljøsaker, landbruksspørsmål og beredskap ved kriser og krig.

Administrativt er Fylkesmannen underlagt Kommunal- og moderniseringsdepartementet, mens de enkelte fagdepartement gir styringssignaler på sine fagfelt.

### **3. Presentasjon av anskaffelsen**

#### **3.1. Dagens løsning**

FMOA bruker i dag eJournal ver. 4.10.1 fra SuperOffice til å registrere hendelser og henvendelser fra ansatte i embetet. Løsningen brukes til brukerstøtte av både IT og Arkiv. I tillegg til oppfølging av brukerrelaterte problemer har eJournal en kunnskapsbase, utstyrsdatabase og et register for oppfølging av utlån av utstyr.

De ansatte kommuniserer med brukerstøtte via e-post, telefon og oppmøte.

#### **3.2. Beskrivelse av fremtidig behov**

En ny løsning for FMOA skal ikke utformes på bakgrunn av dagens løsning, men understøtte prosessene som embetet har på IT og Arkiv.

For IT er det ønskelig at ny løsning ivaretar ITIL prosessene:

- Incident Management
- Problem Management
- Event Management
- Request Fulfilment
- Access Management
- Change Management
- Asset and Configuration Management

Arkiv trenger et verktøy for å håndtere henvendelser til arkivet. Behovet til arkiv kan dekkes gjennom ITIL-prosessene:

- Incident Management
- Problem Management
- Access Management

Det er viktig at saker som registreres og behandles kan tilpasses behovet til både IT og arkiv. Blant annet i forhold til ulik kategorisering av saker.

### **3.3. Informasjon om anskaffelsesprosessen**

#### **3.3.1. Anskaffelsesprosedyren**

Anskaffelsen foretas som åpen anbudskonkurranse etter reglene i Forskrift om offentlige anskaffelser Del I. Ved denne konkurranseformen er det ikke tillatt å forhandle. Dette innebærer at det ikke vil være anledning til å endre tilbudet under konkurransen. Det kan imidlertid være aktuelt, etter initiativ fra FMOA, å avholde møter med utvalgte tilbydere med formål å få klarlagt uklarheter eller avklare forhold ved tilbudet.

#### **3.3.2. Avtaletype og varighet**

Kjøpsavtalen skal være basert på statens standardavtale - den lille kjøpsavtalen. Den vil regulere forholdet mellom partene, og dersom tilbyder har forbehold til kjøpsavtalen skal dette fremgå som svar under punkt 6.5

Vedlikeholdsavtalen skal være basert på statens standardavtale - den lille vedlikeholdsavtalen. Den vil være basert på en årlig fornyelse, men ikke utover rammene for denne anskaffelsen. Dersom tilbyder har forbehold til vedlikeholdsavtalen, skal disse fremgå som svar under punkt 6.5

#### **3.3.3. Planlagt fremdrift**

<b>Aktiviteter</b>	<b>Frister</b>
Kunngjøringsdato	27.05.2014
Tilbyders frist for å levere kvalifiseringsdokumenter og tilbud (se pkt. 7.6.)	27.06.2014
Evalueringsdato av kvalifiseringsdokumenter og tilbud, og valg av leverandør	29.08.2014
Frist for å klage på valg av leverandør	08.09.2014
Avtaleinngåelse	10.09.2014

## 4. Krav til disposisjon og innhold

***Tilbudet skal kun leveres elektronisk via Mersell-portalen (jf. kapittel 7.6).***

### 4.1. Følgebrev

Tilbudet skal inneholde et undertegnet følgebrev som skannes og legges ved tilbudet. Brevet skal være signert av bemyndiget person hos tilbyder. I følgebrevet skal det klart fremkomme hvem som er kontaktperson hos tilbyder. Det skal oppgis navn, stilling, telefonnummer, og e-postadresse.

### 4.2. Tilbudets disposisjon og form

Tilbudet skal deles opp i separate dokumenter med referanser til innhold som angitt nedenfor:

1. Skatteattester jf. pkt. 5.1.
2. HMS-erklæring jf. pkt. 5.2.
3. Lønns- og arbeidsvilkår ved medvirkning til å oppfylle kontrakten jf. pkt. 5.3.
4. Firmaattest jf. pkt. 5.4.
5. Svar på kravspesifikasjon jf. pkt. 6.1 – 6.4.
6. Forbehold til Konkurransesgrunnlaget jf. pkt. 6.5.

Alle dokumenter bes levert i et PDF-format, og navngiving av dokumentene må være tydelig og beskrive dokumentets innhold. En tydelig navngiving er spesielt viktig i forhold til å skille på sensurert og usensurerte dokumenter.

Alle svar skal gis under de respektive hovedområder og ikke i form av kryssreferanser. Unntak er henvisninger til relevante produkter som kan gjøres via weblinker eller til egne dokumenter. Brosjyrer og annet reklamemateriell skal ikke inngå i noen deler av besvarelsen.

***Tilbudet skal leveres i to - 2 - utgaver. Den ene utgaven skal være usensurert og forbeholdt FMOA. Den andre utgaven skal FMOA kunne sende til øvrige deltagere i konkurransen ved anmodning om innsyn. Det er opp til den enkelte tilbyder å velge hva som skal sensureres i utgaven som sendes til øvrige deltagere i anbudskonkurransen. Se også kapittel 7.9 i dette dokumentet om offentlighet.***

## 5. Kvalifikasjonskriterier

### 5.1. Skatteattester

Det kreves at gyldige skatteattester leveres. FMOA vil vurdere eventuelle restanser knyttet til innbetaling av skatt.

*Krav til dokumentasjon:*

Skatteattest for merverdiavgift og skatteattest for skatt skal framlegges som bekreftelse på at forfalte skatter og avgifter er betalt. Attestene skal være utstedt av kassereren / kommunekassereren på tilbyders forretningssted og av skattefogden i vedkommende firmas hjemstedsfylke. Tilbydere med forretningsadresse utenfor Norge skal framlegge attester som bekrefter at tilbyderen har ordnede skatte- og avgiftsforhold i sitt hjemland. Attestene skal ikke være eldre enn seks måneder, regnet fra tilbudsfristens utløp.

### 5.2. HMS-erklæring

Det kreves at gyldig HMS-egenerklæring leveres.

*Krav til dokumentasjon:*

Alle tilbydere skal legge ved egenerklæring om at virksomheten oppfyller, eller ved eventuelt tildeling av avtale vil oppfylle, lovbestemte krav i Norge innen helse, miljø og sikkerhet (HMS).

Utkast til HMS-egenerklæring som samsvarer med anskaffelsesregelverkets krav er vedlagt, se Vedlegg 1.

### 5.3. Lønns- og arbeidsvilkår ved medvirkning til å oppfylle kontrakten

Tilbydere skal sørge for at ansatte i egen virksomhet og andre som medvirker til å oppfylle kontrakten ikke har dårligere lønns- og arbeidsforhold enn det som følger av tariffavtaler, regulativ eller det som er normalt for vedkommende yrke. Dette gjelder bare for ansatte som direkte medvirker til oppfyllelse av kontrakten. Ledelsen for virksomheten er ansvarlig for at denne regelen etterleves.

*Krav til dokumentasjon:*

Tilbyder skal dokumentere at de lønns- og arbeidsvilkår, for de som medvirker til oppfyllelse av kontrakten, ikke er i strid med tariffavtaler, regulativ eller det som er normalt for vedkommende yrke.

### 5.4. Organisatorisk og juridisk stilling

Det kreves at tilbyderen er et lovlig etablert foretak.

*Krav til dokumentasjon:*

Firmaattest skal vedlegges.

## 6. Tildelingskriterier

FMOA vil tildele kontrakt på grunnlag av det økonomisk mest fordelaktige tilbudet blant de tilbydere som er kvalifisert.

Tilbydere rangeres etter en helhetsvurdering på bakgrunn av tildelingskriteriene i tabell 1. Referansene henviser til kapitler i Kravspesifikasjonen.

Tildelingskriterier	Referanse	Vekt
Administrative og merkantile krav	2	20 %
Pris	3	20 %
Krav til driftsfunksjonalitet	4	30 %
Krav til brukerfunksjonalitet	5	30 %

Tabell 1: Tildelingskriterier

Ved evaluering vektet skal-krav med en faktor på 2, mens bør-krav vektet med en faktor på 1. Måkrav vektet ikke og teller ikke i evalueringen utover at kravet er diskvalifiserende dersom kravet ikke oppfylles i sin helhet.

Tilbudene evalueres ved at besvarelsene vurderes opp mot kravene av 2-3 ansatte i FMOA på et individuelt grunnlag. Poengene for besvarelse av kravene settes ut fra hvordan den enkelte vurderer i hvilken grad kravene er innfridd. Tilbyders poengsum for hvert kriterium settes ut fra gjennomsnittet av de individuelle vurderingene.

Ved vurdering av pris legges nåverdien av summen av teknisk løsning, bistand og årlig vedlikehold (jf. kapittel 3 i Kravspesifikasjonen) i et femårs perspektiv, sammen med summen av forbehold av økonomisk betydning.

Det er FMOAs totale kostnader som legges til grunn ved evalueringen. Investeringer som FMOA må foreta (f.eks. Microsoft lisenser) som en konsekvens av tilbudets innhold legges til kostnadene for teknisk løsning.

Tilbyder med det tilbud som gir FMOA den laveste totale kostnaden får beste poengsum, mens andre tilbydere får sin poengsum ut fra hvordan de ligger i forhold til tilbyder med laveste total pris.

### 6.1. Administrative og merkantile krav

Krav til tekniske og merkantile krav er beskrevet i kapittel 2 i Kravspesifikasjonen. Kravene besvares i **bilag 2**. Følg instruksjonene under kapittel 1.2 i Kravspesifikasjonen når kravene skal besvares.

### 6.2. Pris

Krav til utfylling av pris er beskrevet i kapittel 3 i Kravspesifikasjonen. Kravene besvares i **bilag 7**. Følg instruksjonene under kapittel 1.2 i Kravspesifikasjonen når kravene skal besvares.



### **6.3. Krav til driftsfunksjonalitet**

Krav til bistand til installasjon og migrering er beskrevet i kapittel 4 i Kravspesifikasjonen. Kravene besvares i bilag 2. Følg instruksjonene under kapittel 1.2 i Kravspesifikasjonen når kravene skal besvares.

### **6.4. Krav til brukerfunksjonalitet**

Krav til vedlikehold og administrasjon er beskrevet i kapittel 5 i Kravspesifikasjonen. Kravene besvares i bilag 2. Følg instruksjonene under kapittel 1.2 i Kravspesifikasjonen når kravene skal besvares.

### **6.5. Forbehold**

Dersom tilbyder velger å ta forbehold til Konkurransesgrunnlag (dette dokument), eller utkast til kjøpsavtale med bilag, skal dette uttrykkelig synliggjøres og begrunnes.

Alle forbehold av økonomisk betydning til Konkurransesgrunnlaget, og utkast til kjøpsavtale med bilag skal prissettes av tilbyder. Prissettingen gjøres ved at tilbyder beregner en antatt kostnad av konsekvensen og multipliserer den med en sannsynlighet (i prosent). Dersom tilbyder unnlater å prissette forbehold av økonomisk betydning, plikter FMOA å avvise tilbudet etter Forskrift om offentlige anskaffelser § 20-13 1. ledd bokstav f.

## 7. Formalia

### 7.1. *Kommunikasjon vedrørende anskaffelsen*

FMOA vil behandle aktuelle tilbydere likt. Mens konkurransegrunnlaget er ute til besvarelse skal all kommunikasjon vedrørende konkurransegrunnlaget og anskaffelsen forøvrig være skriftlig.

Anmodning om svar på spørsmål og avklaringer skal søkes framsatt så fort som mulig, og gjennom kommunikasjonsmodulen i Mercell. Dette for at all kommunikasjon skal loggføres.

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

### 7.2. *Språk*

Tilbudet skal leveres på norsk.

### 7.3. *Avlysning av konkurransen*

Dersom FMOA har saklig grunn til det, kan anskaffelsen avlyses uten at det medfører erstatningsansvar overfor tilbydere.

### 7.4. *Kostnader*

Kostnader som tilbyder pådrar seg fram til eventuell avtale er signert, er FMOA uvedkommende.

### 7.5. *Endring av konkurransegrunnlaget*

FMOA kan endre og/eller gi tilleggsopplysninger til konkurransegrunnlaget, og vil i tilfellet gi tilbyderne informasjon om dette i rimelig tid før tilbudsfristens utløp. Opplysninger om rettelser, suppleringer og endringer kunngjøres elektronisk i kommunikasjonsmodulen i Mercell. Alle som har meldt sin interesse i konkurransen vil motta melding om dette.

Dersom endringer eller tilleggsopplysninger kommer så sent at det er vanskelig for tilbyderne å ta hensyn til det i tilbudet, vil FMOA fastsette en forholdsmessig forlengelse av tilbudsfristen. Samtlige tilbydere vil bli varslet dersom tilbudsfristen utsettes.

### 7.6. *Frist til å levere tilbud*

Tilbudet skal være innlevert innen **27. juni 2014, klokken 14:00**.

Tilbudet skal leveres via Mercell-portalen: <http://no.mercell.com/>

Tilbyder vil få tilsendt en systemgenerert e-post med følgende tekst: "Bekreftelse på at tilbud er levert". Kopi av e-posten finnes også i innboksen i kommunikasjonsmodulen i Mercell.

Tilbydere som ikke er bruker hos Mercell, eller som har spørsmål til bruk av portalen for å levere tilbud kan kontakte Mercell Support: tlf: 21 01 88 61/62, e-post: support@mercell.com

Ved innlevering av tilbudet er det nødvendig med en elektronisk signatur. Informasjon om dette finnes på:

- <http://www.buypass.no>
- <http://www.bankid.no>
- <http://www.commfides.no>

Det anbefales at tilbudet leveres i god tid før fristens utløp. Skulle det komme tilleggsinformasjon fra FMOA som tilsier at tilbudet må endres, kan man gå inn og åpne tilbudet, gjøre endringer og levere på nytt inntil tilbudsfristen utgår. Kun det siste komplette tilbudet som leveres vil da være gyldig.

## **7.7. Avvisning**

Tilbudet vil bli avvist dersom:

- det ikke er levert innen angitt frist
- det i tilbudet ikke følger med et undertegnet følgebrev (jf. kapittel 4.1)
- Tilbyder tar forbehold av økonomisk betydning som ikke er prissatt (jf kapittel 6.6)

Tilbudet kan bli avvist dersom bestemmelsene i forskrift om offentlige anskaffelser åpner for det, og dersom oppgitt struktur for tilbudet, jfr. kapittel 4.1 i konkurransegrunnlaget, ikke er fulgt.

## **7.8. Meddelelse**

Dersom tilbud blir forkastet eller avvist, vil tilbyderen bli meddelt dette. Når FMOA har besluttet hvilken tilbyder som skal tildeles avtalen, vil samtlige tilbydere bli meddelt beslutningen i rimelig tid før avtaleinngåelse. Meddelelsen vil inneholde en begrunnelse for valget og angi klagefrist for tilbyderne.

De ikke antatte tilbyderne vil, på forespørsel, få en nærmere begrunnelse for hvorfor tilbudet er forkastet eller avvist, eller informasjon om resultatet fra tilbudsevalueringen, senest fem kalenderdager etter at tilbyder har bedt om begrunnelse.

## **7.9. Offentlighet**

Tilbudene og anskaffelsesprotokoll er i utgangspunktet ikke unntatt for offentlighet etter at valg av leverandør er foretatt, jf. offentleglova § 23 tredje ledd, jf. forskrift av 7. april 2006 nr. 402 om offentlige anskaffelser (FOA) § 3-5. FMOA som oppdragsgiver er videre pålagt å følge prinsippet om merinnsyn, jf. offentleglova § 11.

Tilbyder skal i tillegg til tilbudet til FMOA, levere en egen utgave av tilbudet hvor aktuelle opplysninger tilbyder mener er underlagt taushetsplikt etter FOA § 3-6, eller som av andre grunner skal være unntatt fra innsyn, blir sladdet. Vi gjør oppmerksom på at informasjon fra tilbyder bare er veiledende og at FMOA er forpliktet til å gjøre en selvstendig vurdering dersom det foreligger et innsynskrav.

### **7.10. Returnering av kvalifikasjons- og tilbudsdokumenter**

Ingen kvalifikasjons- og tilbudsdokumenter, eller deler av disse, vil bli returnert.

### **7.11. Avklaringer/klargjøringer**

Etter at tilbudene er kommet inn, kan FMOA ved forespørsel be tilbyderne foreta avklaringer/klargjøringer vedrørende tilbudene. Avklaringer kan skje skriftlig eller ved personlige møter.

### **7.12. Alternative tilbud**

FMOA ønsker ikke alternative tilbud.

### **7.13. Åpning av tilbudene**

Det vil ikke være offentlig åpning av tilbudene.

### **7.14. Vedståelsesfrist**

Tilbudet skal være bindende til og med 31. desember 2014.

### **7.15. Tilbakekallelse av tilbudet**

Tilbakekallelse av et levert tilbud gjøres ved å gå inn på Mercells portal og gi et nytt, men denne gang et tomt tilbud. All informasjon og dokumenter fjernes, og i merknadsfeltet skal det stå "Tilbakekaller tilbudet". Kontakt Merzell Support ved behov for veiledning.

### **7.16. Vedlegg**

- Vedlegg 1: Utkast til HMS-egenerklæring
- Vedlegg 2: Bilag 1 – Kravspesifikasjon
- Vedlegg 3: Bilag 7 – Samlet pris og prisbestemmelser
- Vedlegg 4: Lønn- og arbeidsvilkår