

Saksnummer: 16/002941

Konkurransesgrunnlag

for konkurranse med forhandling 1 trinn under EØS-terskelverdi og anskaffelser av
uprioriterte tjenester (FOA del I og II)
ved anskaffelse av:

Løsning for e-posthåndtering

Tilbudsfrist: 10.8.2016 kl 12:00

Innholdsfortegnelse

1	Innledning	4
1.1	Om oppdragsgiver	4
1.1.1	Seksjon Kundesenter	4
1.2	Om anskaffelsen	4
1.2.1	Anskaffelsens formål	4
1.2.2	Anskaffelsens gjenstand	5
1.2.3	Anskaffelsens økonomiske verdi	5
1.2.4	Kontrakt	5
1.3	Kunngjøring av anskaffelsen	5
2	Administrative bestemmelser	6
2.1	Anskaffelsesprosedyre	6
2.2	Oppbygging av konkurransegrunnlaget	6
2.3	Språk	6
2.4	Fremdriftsplan	6
2.5	Tilbudskonferanse	7
2.6	Rettelse, supplering og/eller endring av konkurransegrunnlaget	7
2.7	Spørsmål til konkurransegrunnlaget	7
2.8	Tilbyders deltakelseskostnader	7
3	Lønns- og arbeidsvilkår	7
4	Konfidensialitet og offentlighet	7
4.1	Taushetsplikt	7
4.2	Offentlighet	8
5	Krav til tilbudet	8
5.1	Tilbudsstruktur	8
5.2	Tilbudsformat	9
5.3	Vedståelsesfrist	9
5.4	Tilbud på hele eller deler av leveransen	9
5.5	Alternative tilbud	9
5.6	Forbehold og avvik	9
5.7	Tilbakekalling av tilbud	9
5.8	Avvisning av tilbud	9
6	Tilbudslevering	10
6.1	Tilbudsfrist	10
6.2	Leveringsmåte	10
7	Kvalifikasjonskrav	10
7.1	Om kvalifikasjonskravene	10
7.2	Forpliktelseserklæring	10
7.3	Obligatoriske krav	11
7.4	Krav til organisatorisk og juridisk stilling	11
7.5	Krav til økonomisk og finansiell stilling	11
7.6	Krav om overholdelse av ILO-konvensjonene	12
7.7	Krav til tekniske og faglige kvalifikasjoner	12
8	Kravspesifikasjon, tildelingskriterier og evaluering	13
8.1	Kravspesifikasjon	13
8.2	Besvarelse av kravspesifikasjonen og tildelingskriteriene	13

8.3	Tildelingskriterier	13
8.4	Ad tilgang til testversjon av løsningen.....	15
8.5	Evaluering	15
8.6	Forhandlinger	15
9	Avslutning av konkurransen	15
9.1	Avlysning av konkurransen og totalforkastelse	15
9.2	Meddelelse om valg av leverandør og karenperiode.....	16
1	Tilbyders forbehold	20
2	Tilbyders avvik.....	20

1 Innledning

Statens pensjonskasse, heretter kalt SPK, inviterer til konkurranse med forhandling for inngåelse av kontrakt for kjøp av løsning for e-posthåndtering.

Tilbyder må innlevere tilbud i henhold til informasjonen i dette konkurransegrunnlaget. Tilbyderen må kontrollere at det mottatte konkurransegrunnlaget inneholder alle tekstsider og vedlegg som er angitt.

1.1 Om oppdragsgiver

Statens pensjonskasse (SPK) er den største leverandøren av offentlig tjenstepensjon i Norge.

SPK er underlagt Arbeids- og sosialdepartementet, og det er Stortinget som fastsetter rammevilkårene våre. På vegne av staten forvalter vi pensjonsrettigheter på 492 milliarder kroner for ca. 1 500 virksomheter og mer enn én million tidligere og nåværende tilsatte i stat, skole, forskning, apotek og organisasjoner. I 2014 betalte vi ut 24,9 milliarder kroner i pensjoner.

For statsansatte er medlemskapet i SPK obligatorisk. Andre virksomheter med tilknytning til det offentlige, for eksempel statlige selskaper, er kunder hos oss på frivillig basis. Deres ansatte blir dermed medlemmer i Statens pensjonskasse.

I tillegg til alderspensjon, tilbyr SPK uførepensjon, etterlattepensjon, gode forsikringsordninger og gunstig boliglån. SPK er dessuten en stor leverandør av pensjonskurs, og vi forvalter pensjonsfondet for alle apotekene i Norge.

Statens pensjonskasse har ca. 400 medarbeidere.

For ytterligere informasjon om SPK, se: <http://www.spk.no>.

1.1.1 Seksjon Kundesenter

Seksjon Kundesenteret (KKS) består av ca 25 faste årsverk med en seksjonsleder, to avdelingsledere og to rådgivere i ledergruppen. For tiden utgør de 36 personer inkludert vikarer og engasjementer.

Kundesenteret er 1. linje for SPK på alle henvendelser og skal betjene følgende grupper:

- Arbeidsgivere
- Medlemmer
- Apotekordningen
- NAV
- Stortinget

Vi nås via telefon, e-post, chat og brev. I løpet av én uke mottar vi i gjennomsnitt 3500 telefoner, 500 e-post og 20 brev.

1.2 Om anskaffelsen

1.2.1 Anskaffelsens formål

Vi har behov for å jobbe mer effektivt og fremstå mer profesjonelle med e-posthåndtering i kundesenteret.

Kundesenteret er avhengig av å ha full kontroll på alle henvendelser som kommer inn. I dag jobber vi i Outlook med en felles åpen mailboks for kundesenteret. Alle som har tilgang kan da gå inn å gjøre endringer, slette eller plukke den e-posten de vil svare på.

Vi har derfor behov for en løsning som kan gi oss full oversikt over antall e-post inn, ventetid, svartid og behandlingstid pr e-post, delegere ut e-post etter ventetid, kompetanse og med en god statistikkmotor.

Anskaffelsen skal gi vesentlig ressurseffektivisering gjennom kortere behandlingstid pr henvendelse slik at ressursbehovet til disse oppgavene reduseres.

1.2.2 Anskaffelsens gjenstand

Denne anskaffelsen skal dekke SPKs behov for løsning for håndtering av e-post i seksjon Kundesenter. I anskaffelsen inngår kjøp/tilgang til system/løsning, samt relaterte tilleggsprodukter og tjenester.

For lokalt installerte systemer vil SPK selv ivareta drift av systemet.

1.2.3 Anskaffelsens økonomiske verdi

Denne anskaffelsen skal dekke løsning for kundesenterets behov innenfor en budsjettgrense på maksimalt 500 000 kr eks mva over 4 år, inklusive alle omkostninger ved løsningen. Løsningen skal dekke behovene som beskrevet i konkurransegrunnlagets del 2 Bilag 1.

I denne anskaffelsen har SPK i tillegg opsjon på utvidelse av løsningen ved kjøp av flere brukerlisenser og flere felles e-postkasser, samt relaterte tjenester. SPK vil også ha opsjon på kjøp av tilsvarende løsning som støtter chat.

1.2.4 Kontrakt

Det skal inngås kontrakt med én leverandør. Avtalens varighet vil være på 2 år. Oppdragsgiver har opsjon på å forlenge avtalen årlig i inntil totalt 6 år.

Oppsigelsestiden for enkeltlisenser er én måned.

Kontraktsgrunnlaget for denne anskaffelsen er Statens Standardavtale for IT-anskaffelser, Vedlikeholdsavtalen (SSA-V) med bilag. Denne vil også dekke evt. nye bruksområder i SPK.

For ordens skyld bemerkes at SSA-V må tolkes i lys av at den skal regulere anskaffelse av en løpende skytjeneste der hvor dette er løsningstypen. Dette innebærer at noen av de generelle kontraktsbestemmelsene ikke vil være direkte anvendbare på disse tjenestene.

Leverandørens Tjenestenivåavtale (SLA) vil ved kontraktsignering inntas i bilag 5 til SSA-V.

Dersom løsningen blir kjøp av et IT-system som skal installeres hos SPK (ikke skytjeneste), vil SSA-Kjøpsavtalen også benyttes. Denne avtalen vil dekke relevante tilleggstjenester som installasjon, konfigurasjon, integrasjon, opplæring etc.

1.3 Kunngjøring av anskaffelsen

Kunngjøringen ble sendt til Doffin på dato angitt i pkt. 2.4.

2 Administrative bestemmelser

2.1 Anskaffelsesprosedyre

Denne anskaffelsen gjennomføres i henhold til lov 16. juli 1999 nr. 69 om offentlige anskaffelser (LOA) og forskrift 7. april 2006 nr. 402 om offentlige anskaffelser (FOA).

Anskaffelsen gjennomføres som en konkurranse med forhandling i 1 trinn i henhold til FOA del I og II. Denne prosedyren gir alle interesserte leverandører mulighet til å levere tilbud.

2.2 Oppbygging av konkurransegrunnlaget

Konkurransegrunnlaget består av to deler:

Del 1 (dette dokument) inneholder prosedyrer og rammer som beskriver hvordan prosessen vil forløpe inntil kontraktstildelingen. Del 1 har følgende bilag:

- Vedlegg A: ILO Konvensjoner
- Vedlegg B: Forpliktelseserklæring
- Vedlegg C: Tilbudsbrev
- Vedlegg D: Forbehold og avvik
- Vedlegg E: Besvarelsesmal for tilbyders tekniske og faglige kvalifikasjoner

Del 2 inneholder kontraktene for denne anskaffelsen om e-posthåndtering. SPKs kravspesifikasjon ligger også i denne delen. Tilbyder skal basere tilbudet på de krav og betingelser som fremkommer i disse dokumentene. Del 2 består av følgende dokumenter:

- SSA-Vedlikeholdsavtalen med bilag
- SSA-Kjøpsavtalen med bilag

2.3 Språk

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

2.4 Fremdriftsplan

Anskaffelsen er planlagt gjennomført i henhold til følgende fremdriftsplan.

Aktivitet	Dato
Kunngjøring i Doffin/TED	10.06.2016
Tilbudskonferanse	20.06.2016 kl. 09:00
Referat fra tilbudskonferansen gjøres tilgjengelig for leverandørene	22.06.2016
Frist for å stille spørsmål til konkurransegrunnlaget	01.08.2016 kl. 12:00
Tilbudsfrist	10.08.2016 kl. 12:00
Tilbudsåpning	10.08.2016
Tilbudsevaluering	Uke 32-35
Forhandling	Uke 36-37
Meddelelse om kontraktstildeling	Uke 38
Karensperiode	10 dager etter meddelelse
Kontraktsignering	Etter utløp av karensperiode

2.5 Tilbudskonferanse

Det vil bli avholdt tilbudskonferanse.

Tilbudskonferansen arrangeres på tidspunkt som angitt i kapittel 2.4 i SPKs lokaler i Verkstedveien 1, Skøyen, Oslo. Henvendelse gjøres i resepsjonen til Stig Garcia.

Leverandørene som skal delta på konferansen bes om å melde fra om dette senest 17.6.2016 kl 12:00. På konferansen tillates det inntil to representanter pr leverandør.

2.6 Rettelse, supplering og/eller endring av konkurransegrunnlaget

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

Rettelser, suppleringer og/eller endringer i konkurransegrunnlaget vil bli kunngjort på Doffin senest 6 dager før tilbudsfristens utløp.

2.7 Spørsmål til konkurransegrunnlaget

Eventuelle spørsmål tilbyder måtte ha til konkurransegrunnlaget skal oversendes i god tid via kommunikasjonsmodulen i Mercell, innen fristen oppgitt i pkt. 2.4.

Alle spørsmål som SPK mottar vil besvares og tilgjengeliggjøres for samtlige tilbydere via Mercell-portalen, i anonymisert form. SPK forbeholder seg retten til å avvise ethvert spørsmål som SPK vurderer som irrelevant eller ledende. Enhver informasjon fra SPK som tilbyder får på en annen måte enn beskrevet over, vil med henblikk på evalueringen og kontrakten bli ansett for ikke å ha blitt gitt.

2.8 Tilbyders deltakelseskostnader

Kostnader som leverandøren pådrar seg i forbindelse med utarbeidelse, innlevering, eller oppfølging av tilbudet og anskaffelsesprosessen forøvrig 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

I henhold til § 6 i forskrift av 8. februar 2008 nr. 112 om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter, informeres det om at det er inntatt kontraktsklausul om lønns- og arbeidsvilkår i avtalen, se SSA-K kapittel 2.4 og SSA-V kapittel 5.4.

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 offentliglova. Av disse unntakene er unntaket for innsyn i opplysninger som er underlagt taushetsplikt i lov eller i medhold av lov, jf. offentliglova § 13, jf. forvaltningsloven § 13.

Ved krav om innsyn skal oppdragsgiveren vurdere hvorvidt opplysningene er av en slik art at oppdragsgiveren plikter å nekte innsyn, jf. offentliglova § 29. Oppdragsgiver er pålagt å følge prinsippet om merinnsyn, jf. offentliglova § 11.

Tilbyder bes levere en sladdet versjon av tilbudet hvor de opplysninger som tilbyder anser som taushetsbelagte er fjernet, jf. pkt. 5.1

5 Krav til tilbudet

5.1 Tilbudsstruktur

Tilbudet skal inneholde følgende dokumentasjon som skal struktureres iht. følgende inndeling:

- **Dokument 1: Signert tilbudsbrief (Filnavn: <tilbyder>-følgebrev.pdf)**

Tilbudsbrevet skal inneholde følgende: (vedlegg C).

- 1.1. Referanse til konkurransegrunnlagets navn og nummer.
- 1.2. Leverandørens adresse, telefon- og faksnummer, organisasjonsnummer.
- 1.3. Leverandørens kontaktperson med telefonnummer og e-post adresse.
- 1.4. Bekreftelse på tilbudets vedståelsesfrist, jf. pkt. 5.3.

Forpliktende underskrift fra en person med myndighet til å signere på vegne av leverandøren.

- **Dokument 2: Besvarelse av kravspesifikasjon og tildelingskriterier** (filnavn: <tilbyder>-besvarelse Del 2.pdf)

Dokument 2 skal inneholde tilbyders besvarelse av kravspesifikasjon og tildelingskriterier, jf. pkt. 8.

- **Dokument 3: Forbehold og avvik** (filnavn: <tilbyder>-forbehold.pdf)

Dokument 3 skal inneholde eventuelle forbehold og avvik til konkurransegrunnlaget eller kontrakten, jf. pkt. 5.6 og Vedlegg D.

- **Dokument 4: Sladdet tilbud** (filnavn: <tilbyder>-sladdet.pdf)

Dokument 4 skal inneholde en sladdet versjon av komplett tilbud i PDF-format, jf. pkt. 4.2.

Dokumentasjon av kvalifikasjonskrav:

Dokumentasjon på oppfyllelse av kvalifikasjonskravene skal lastes inn som egne filer i Mercell. Dette gjelder:

- Skatteattester jf. pkt. 7.3.
- Dokumentasjon av leverandørens organisatoriske og juridiske stilling, jf. pkt. 7.4.
- Dokumentasjon av leverandørens økonomiske og finansielle stilling, jf. pkt. 7.5.
- Egenerklæring om overholdelse av ILO konvensjoner, jf. pkt. 7.6 og vedlegg A.
- Dokumentasjon av tekniske og faglige kvalifikasjoner, jf. pkt. 7.7 og vedlegg E.

5.2 Tilbudsformat

Dokumentasjonen skal leveres i PDF-format, eller tilsvarende, hvor tekst i PDF-dokumentene er søkbar. Unntak fra dette er prisskjema som leveres i Excel eller tilsvarende format.

All skriftlig informasjon i tilbudet og dokumentasjon skal være på norsk.

5.3 Vedståelsesfrist

Tilbudet skal ha en vedståelsesfrist på 6 mnd., regnet fra tilbudsfristen.

5.4 Tilbud på hele eller deler av leveransen

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

5.5 Alternative tilbud

Det er ikke anledning til å gi alternative tilbud.

5.6 Forbehold og avvik

Dersom tilbyder tar forbehold mot deler av konkurransegrunnlaget, eller tilbudet inneholder avvik fra konkurransegrunnlagets bestemmelser, skal dette klart fremgå av tilbuds brevet. I vedlegg D til konkurransegrunnlaget skal tilbyder angi presist og entydig sine forbehold og avvik, slik at SPK kan evaluere tilbudet uten å ta kontakt med tilbyder.

Forbehold og avvik skal på en klar og utvetydig måte referere til relevant vedlegg og punkt i konkurransegrunnlaget. Tilbyder skal tydelig angi hvilke konsekvenser eventuelle forbehold og avvik har for ytelsen, prisen og/eller andre forhold ved tilbudet. Henvvisning til standardiserte leveringsvilkår eller lignende vil bli betraktet som forbehold dersom de avviker fra foreliggende konkurranse- eller kontraktsbestemmelser.

Vesentlige forbehold og avvik vil føre til at tilbudet avvises.

Se for øvrig kapittel 5.1 og Vedlegg D.

5.7 Tilbakekalling av tilbud

Et tilbud kan tilbakekalles eller endres inntil tilbudsfristens utløp. Endring av tilbudet er å betrakte som et nytt tilbud. Tilbudene er ikke tilgjengelige for oppdragsgiver før etter tilbudsfristens utløp.

5.8 Avvisning av tilbud

Avvisningsreglene i FOA §§ 11-10 til 11-12 komme til anvendelse. Vi anmoder leverandørene om å gjøre seg kjent med disse.

6 Tilbudslevering

6.1 Tilbudsfrist

Tilbudet skal være oppdragsgiver i hende senest innen tilbudsfristen angitt i pkt. 2.4.

Tilbudsfristen er absolutt. For sent innleverte tilbud vil bli avvist.

Leverandøren bærer risikoen for feil eller forsinkelser i forsendelsen.

6.2 Leveringsmåte

Alle tilbud skal leveres elektronisk ved bruk av elektronisk signatur via Mercell-portalen, www.mercell.no, innen tilbudsfristen. Tilbud som leveres på en annen måte vil bli avvist. Har tilbyder spørsmål til SPK vedrørende denne konkurransen, må spørsmålene stilles via kommunikasjonsmodulen i Mercell for at all kommunikasjon skal loggføres.

Er tilbyder ikke bruker hos Mercell eller har spørsmål knyttet til funksjonalitet i verktøyet, eller hvordan tilbud skal innleveres, ta kontakt med Mercell Support: support@mercell.com. Tlf: + 47 21 01 88 60.

Innlevering av tilbud i Mercell krever elektronisk signatur. 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. Elektronisk signatur kan for eksempel skaffes på www.commfides.com, www.buypass.no eller 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. Dersom tilbyder har spørsmål vedrørende dette vennligst kontakt Mercell support.

Vi anbefaler at tilbudet leveres inn i god tid før fristens utløp. Skulle det komme tilleggsinformasjon fra SPK som fører til at tilbyder ønsker å endre tilbudet før fristen utgår, kan tilbyder gå inn og åpne tilbudet, gjøre eventuelle endringer og levere på nytt helt til tilbudsfristen utgår. Det sist leverte tilbudet regnes som det endelige tilbudet.

7 Kvalifikasjonskrav

7.1 Om kvalifikasjonskravene

Tilbyder må oppfylle kravene opplistet under for å kunne være kvalifisert for deltakelse i konkurransen. Det er kun kvalifiserte leverandører som vil få sine tilbud evaluert.

Tilbyder er ansvarlig for å levere all dokumentasjon som etterspørres nedenfor som dokumentasjon for de krav som er stilt. Manglende dokumentasjon eller mangelfulle opplysninger kan føre til at leverandøren blir avvist, jf. FOA § 11-10.

7.2 Forpliktelseserklæring

Tilbyder kan velge å støtte seg på andre foretaks kapasitet for å oppfylle kravet til Leverandørens økonomiske og finansielle stilling eller kravet til tekniske og faglige kvalifikasjoner.

Tilbyder må i så tilfelle dokumentere ressursene til de foretakene han vil støtte seg på og bevise at han vil ha rådighet over de nødvendige ressursene fra disse i

kontraktperioden, ved for eksempel å legge frem en forpliktelseserklæring, garanti, samarbeidsavtale eller lignende.

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.

Mal for forpliktelseserklæring er vedlagt dette konkurransegrunnlaget, se vedlegg B.

7.3 Obligatoriske krav

KVALIFIKASJONSKRAV	DOKUMENTASJONSKRAV
Leverandøren skal ha ordnede forhold med hensyn til betaling av skatt, arbeidsgiveravgift og merverdiavgift.	<p>Skatteattester ikke eldre enn 6 måneder regnet fra tilbudsfrist. Med skatteattester menes:</p> <p>For norske leverandører:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skjema fra skattedirektoratet (RF-1244) for merverdiavgift utstedt av skattekontoret. • Skjema fra skattedirektoratet (RF-1244) for skatt og arbeidsgiveravgift utstedt av skatteoppkreverkontoret. <p>For utenlandske leverandører: 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.</p>

7.4 Krav til organisatorisk og juridisk stilling

KVALIFIKASJONSKRAV	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.

7.5 Krav til økonomisk og finansiell stilling

KVALIFIKASJONSKRAV	DOKUMENTASJONSKRAV
Leverandøren skal ha tilstrekkelig finansiell styrke til å kunne oppfylle kontrakten.	Det skal vedlegges soliditetsvurdering fra et anerkjent kredittvurderingsselskap. Vurderingen må ikke være eldre enn 6 måneder fra tilbudsfrist.

	<p>Vurderingen må opplyse om kredittverdighet og bør opplyse om grad av konkursrisiko (konkursprediksjon).</p> <p>SPK forbeholder seg retten til selv å foreta en kredittvurdering.</p> <p>Finansiell styrke vurderes i forhold til omsetning, resultatgrad, soliditet og likviditet.</p> <p>Krav: Minimum rating A av AAA (Dun & Bradstreet) eller tilsvarende.</p>
--	--

7.6 Krav om overholdelse av ILO-konvensjonene

KVALIFIKASJONSKRAV	DOKUMENTASJONSKRAV
<p>Leverandøren skal følge de grunnleggende ILO-konvensjonene og skal arbeide systematisk med å forsikre at <u>firmaets underleverandører også</u> innfrir kravene.</p>	<p>Leverandøren skal ved egenerklæring bekrefte at kravene er oppfylt, se vedlegg B.</p>

7.7 Krav til tekniske og faglige kvalifikasjoner

KVALIFIKASJONSKRAV	DOKUMENTASJONSKRAV
<p>7.7.1 Gjennomføringsevne</p> <p>Leverandøren skal ha tilstrekkelig gjennomføringsevne.</p>	<p>Det skal gis en kort og overordnet beskrivelse av virksomheten, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En redegjørelse for foretakets forretningsidé og kjernekompetanse relatert til etterspurt løsning. • En oversikt over selskapets historikk, organisering, bemanning og eierforhold, samt en beskrivelse av dagens virksomhet. <p>Besvarelsen skal inntas i besvarelsesmalen for tilbyders tekniske og faglige kvalifikasjoner, se vedlegg E.</p>
<p>7.7.2 Erfaring</p> <p>Leverandøren skal ha god erfaring fra sammenlignbare leveranser.</p>	<p>Leverandøren skal beskrive minimum 1 og inntil 3 sammenlignbare leveranser de 3 siste årene.</p> <p>Med sammenlignbar forstås løsninger av noenlunde samme omfang og formål. Chat-løsninger er ikke å betrakte som sammenlignbar.</p> <p>Oppdragsbeskrivelsene skal minimum inneholde:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Kundens navn. • Navn, telefonnummer og e-post adresse til referanseperson hos kunden. • Kort beskrivelse av leveransen. • Tidspunkt for gjennomføring. • Omfang av leveranse i beløp. <p>Besvarelsen skal inntas i besvarelsesmalen for tilbyders tekniske og faglige kvalifikasjoner, se vedlegg E.</p> <p>SPK forbeholder seg retten til å kontakte referansepersonene som oppgis for å verifisere de oppgitte opplysningene.</p>
--	---

8 Kravspesifikasjon, tildelingskriterier og evaluering

8.1 Kravspesifikasjon

SPKs kravspesifikasjon står i bilag 1 til avtalen (SSA-V), se konkurransegrunnlagets Del 2. Tilbyders besvarelse av kravspesifikasjonen danner grunnlaget for oppdragsgivers evaluering av tilbudet.

8.2 Besvarelse av kravspesifikasjonen og tildelingskriteriene

Tilbyders besvarelse av kravspesifikasjonen og tildelingskriteriene gjøres i form av utfylling av bilagene til SSA-V, i henhold til dokumentasjonskravene angitt i tabellen nedenfor under pkt. 8.3.

8.3 Tildelingskriterier

Kontrakten tildeles den leverandøren som har det økonomisk mest fordelaktige tilbud basert på kriteriene nedenfor.

SPK ønsker i denne konkurransen å tilrettelegge for deltakelse av små leverandører som kan tilby aktuelle produkter og tjenester. Vi har derfor lav terskel for deltakelse i konkurransen hva angår leverandørenes arbeidsbyrde ift dokumentasjon.

Relatert til tildelingskriteriet Funksjonell kvalitet bes tilbyderne i prinsippet kun om å tilgjengeliggjøre det tilbudte produkt eller tjeneste. SPK kan da selv ivareta installasjon / konfigurasjon av verktøyet og gjennomføre evaluering av verktøyet mot de beskrevne behov i Bilag 1.

For å sikre optimal anvendelse av verktøyet er det imidlertid en fordel at tilbyder beskriver hvordan verktøyet bør installeres/konfigureres og hvordan det bør anvendes for å sikre mest mulig optimal verktøybruk og nytteverdi. Vi oppfordrer derfor tilbyderne om også å beskrive tilbudt løsning og beskrive hvordan verktøyet bør anvendes spesifikt for våre behov.

SPK ønsker å gjøre oppmerksom på at dersom tilbyder ikke beskriver tilstrekkelig hvordan verktøyet installeres / konfigureres eller anvendes på korrekt og optimal måte vil dette kunne gi redusert opplevelse av kvalitet og dermed negativt påvirke resultatene i evalueringen. Vi påpeker for ordens skyld at dette ligger utenfor vår kontroll og at tilbyder derfor bærer risikoen for dette.

TILDELINGSKRITERIUM	DOKUMENTASJON	Prioritet
<p>Funksjonell kvalitet</p> <p>Med funksjonell kvalitet menes her:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. At løsningen er ressurseffektiverende for kundesentret. 2. At løsningen har funksjonalitet som gir god styring og kontroll. 3. At løsningen gir stor grad av brukernytte, ref behovsspesifikasjonen i Bilag 1. 	<p>Tilbyder skal gi SPK tilgang til en testversjon av løsningen slik at SPK selv kan vurdere løsningen ift funksjonell kvalitet.</p> <p>Tilbyder <i>kan</i> i tillegg levere følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentasjon av løsningen, herunder beskrivelse av konsept, anvendelse, muligheter og gevinster løsningen gir. • Presentasjon og fremvisning av løsningen i møte med kunden (vi åpner her også for at fremvisning av løsningen kan skje hos en kunde hvor løsningen anvendes). • Beskrivelse av hvordan løsningen best kan anvendes for å løse muligheter og utfordringer, herunder de som er omtalt i bilag 1. • Beskrivelse av hvordan løsningen er tatt i bruk hos andre sammenlignbare virksomheter og hvilke effekter som er oppnådd. 	1
<p>Teknisk kvalitet</p> <p>Med teknisk kvalitet menes her:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Godt tjenestenivå for tilbudt løsning (SLA). • At løsningen er enkel for SPK å drifte og vedlikeholde. • Gode systemintegrasjoner basert på etablerte, standard, åpne teknologier. • Løsningens tekniske soliditet, herunder kapasitet, ytelse, sikkerhet etc. 	<p>Tilbyder skal levere tjenestenivåavtale / SLA som beskriver tjenestenivået. Se nærmere beskrivelse av SLA her: http://www.anskaffelser.no/offentlige-anskaffelser-it/it-drift/sla-tjenesteavtale.</p> <p>Tilbyder skal vedlegge dokumentasjon av den tekniske løsningen.</p>	2
<p>Totale kostnader</p> <p>Totale kostnader vil bli evaluert ut fra følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anskaffelseskostnad. • Implementeringskostnader, herunder forberedelse av ny løsning, flytting av eksisterende løsning, opplæringskostnader, ressursbehov fra oppdragsgivers side mv. 	<p>Tilbyder skal fylle ut prismatrisen i del 2 bilag 7.</p> <p>Hvis elementer i kravtabellen ikke oppfylles av løsning som foreslås, skal det tydelig fremkomme hvilke elementer dette er, og kostnaden samt estimert tid ved å utvikle disse. Dette skal spesifiseres i en egen matrise. Funksjonalitet utover det som er beskrevet i kravtabellen skal ikke</p>	3

<ul style="list-style-type: none"> Service og vedlikeholdskostnad regnet over avtaleperioden. 	inkluderer i matrisen. Alle priser skal oppgis i NOK eks. mva.	
--	---	--

8.4 Ad tilgang til testversjon av løsningen

For lokalt installerte systemer trenger SPK tilgang til programvare som skal installeres, samt installasjonsveiledning. Tilbyder bes også om å bistå etter behov for etablering og konfigurering av systemet, herunder brukeropplett og evt integrasjon mot andre SPK-systemer.

For løsning basert på skytjenste ønsker vi tilgang til tilbyders produksjonsmiljø eller produksjonslik testversjon av løsningen. SPK ønsker også her bistand etter behov for etablering og konfigurering av systemet, herunder brukeropplett og evt integrasjon mot andre SPK-systemer.

8.5 Evaluering

Alle godkjente tilbud vil bli evaluert med score, hvor 10 er høyest og 0 er lavest.

Det er angitt prioritering av tildelingskriteriene i tabellen ovenfor. Ved evalueringen vil vi fastsette prosenttall pr kriterium iht. prioriteringen som tilsier hvilken vekt de ulike kriteriene skal gis i den samlede vurderingen. Summen av vektene vil utgjøre 100 %.

Ved evaluering av de enkelte tilbud vil oppdragsgiver benytte en evalueringsmodell der poengskalaen for det enkelte evalueringpunkt går fra 0 til 10. Det tilbud som vurderes som best på det enkelte evalueringpunkt vil få 10 poeng og de andre tilbudene vil bli gitt en lavere poengsetting som er relativ til det tilbud som har fått 10 poeng. De innkomne tilbudene vurderes på den måten relativt i forhold til hverandre, og ikke i forhold til eksterne faktorer som for eksempel det samlede markedet, beste praksis eller lignende.

8.6 Forhandlinger

SPK kan bestemme at forhandlingene skal forløpe i flere faser, og redusere det antall tilbud som det skal forhandles om, jf. FOA § 11-8. En slik reduksjon vil skje på bakgrunn av de oppgitte tildelingskriteriene. En første reduksjon på bakgrunn av tildelingskriteriene kan skje i forkant av forhandlingene.

Forhandlinger vil bli gjennomført i samsvar med de alminnelige reglene i FOA §§ 3-1 og 3-6.

Etter at forhandlingsfasen er avsluttet vil SPK legge tilbud med eventuelle endringer fra forhandlingsfasen til grunn for sin vurdering. Eget evalueringsutvalg hos SPK vil forestå forhandlingene og utarbeide innstilling om valg av leverandør(er) i henhold til tildelingskriteriene.

9 Avslutning av konkurransen

9.1 Avlysning av konkurransen og totalforkastelse

SPK forbeholder seg retten til å avlyse konkurransen eller forkaste alle tilbud, dersom det foreligger saklig grunn, jf. FOA § 13-1.

9.2 Meddelelse om valg av leverandør og karenperiode

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

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

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

Vedlegg A

Egenerklæring - De åtte grunnleggende ILO-konvensjonene

ILO konvensjon nr 87 av 9.7.1948	Om foreningsfrihet og vern av organisasjonsretten.
ILO konvensjon nr 98 av 1.7.1949	Om retten til å organisere seg til å føre kollektive forhandlinger
ILO konvensjon nr 29 av 28.06.1930 og nr 105 av 25.06.1957	Om forbud mot og avskaffelse av tvangsarbeid
ILO konvensjon nr 100 av 29.6.1951 og nr 111 av 25.6.1958	Om lik lønn for mannlige og kvinnelige arbeidere for arbeid av lik verdi og om diskriminering i sysselsetting og yrke.
ILO konvensjon nr 138 av 26.6.1973	Om minstealder for adgang til sysselsetting
ILO konvensjon nr 182 av 17.6.1999	Forbud mot og umiddelbare tiltak for å avskaffe de verste former for barnearbeid.

Jeg bekrefter med dette at [**firmanavn**] følger alle ovennevnte konvensjoner og at det arbeides systematisk med å forsikre at firmaets underleverandører innfrir kravene. Det bekreftes videre at dersom det oppdages brudd på ovennevnte konvensjoner hos underleverandører, vil det iverksettes tiltak mot den aktuelle underleverandøren for å sikre oppfyllelse av kravene, eller at samarbeid med de aktuelle underleverandørene avsluttes.

Sted og dato:

Daglig leder (signatur)

Vedlegg B**Forpliktelseserklæring**

Forskrift om offentlige anskaffelser §§ 17-8 (2)/17-9 (2)

Denne erklæringen gjelder (underleverandør):

Firma	[...]
Organisasjonsnummer	[...]
Adresse	[...]
Postnummer, sted	[...]
Land	[...]

Som underleverandør til (hovedleverandør):

Firma	[...]
Organisasjonsnummer	[...]
Adresse	[...]
Postnummer, sted	[...]
Land	[...]

Det bekreftes med dette at [firma] inngår som underleverandør av tjenester knyttet til tekniske og funksjonelle løsninger ifm Statens pensjonskasses sin søknad om deltakelse i konkurransen 16/002941 Løsning for e-posthåndtering.

Det bekreftes at [firma] forplikter seg til å stille nødvendige ressurser til disposisjon for [tilbyder] i det omfang det er nødvendig for å oppfylle [tilbyder] sine kontraktsforpliktelser ved tildeling av kontrakt.

Sted og dato:

Daglig leder (signatur)

Vedlegg C

Tilbudsbrev

TIL:

Statens pensjonskasse
Postboks 10 Skøyen
0212 Oslo

FRA:

Virksomhetens navn: _____

Organisasjonsnummer: _____

Postadresse: _____

Kontaktperson: _____

Telefonnummer: _____

E-postadresse: _____

NB: Selskapets navn og organisasjonsnummer må være i samsvar med det som er oppgitt i firmaattesten.

Tilbud på løsning for e-posthåndtering

Viser til forespørsel 16/002941 Løsning for e-posthåndtering kunngjort på Doffin/Ted [dato] og tilbyr herved å levere løsning.

Vi bekrefter at vi har satt oss grundig inn i konkurransedokumentene.

Vi bekrefter at tilbudet er i overensstemmelse med regler for anskaffelsen med vedlegg og at alle forhold, krav og vilkår er akseptert med mindre det er tatt forbehold i henhold til bestemmelsene i konkurransegrunnlagets punkt 5.6. og Vedlegg E Forbehold og avvik er fylt ut.

Vi vedstår vårt tilbud frem til [dato og klokkeslett]. Tilbudet kan aksepteres av Statens pensjonskasse når som helst fram til utløp av vedståelsesfristen.

Signert av bemyndiget representant for tilbyder som også er bemyndiget til å underskrive kontrakt.

Sted og dato: _____

Signatur: _____

Tittel: _____

Vedlegg D

Tilbyders forbehold og avvik

Dette vedlegget skal benyttes dersom tilbyder har tatt forbehold i tilbudet eller at det inneholder avvik i forhold til konkurransegrunnlagets bestemmelser. Ved konkurranse med forhandling: Innholdet i Vedlegg E kan bli gjenstand for forhandlinger og omforente forbehold og avvik tas inn i angjeldende bestemmelser i kontrakten. Vedlegg D skal derfor ikke finnes som eget vedlegg til kontrakten.

1 Tilbyders forbehold

Viktige forutsetninger som tilbyder har lagt til grunn for utarbeidelse av kalkyler, løsninger m.v. skal samlet angis her.

2 Tilbyders avvik

Dersom tilbyders løsning avviker fra konkurransegrunnlagets bestemmelser og betingelser skal det oppgis samlet i dette vedlegg. For hvert enkelt avvik (en tabell pr avvik), skal følgende tabell fylles ut:

Avvik nr 1:

Henvisning til dokument/bestemmelse:	Angi hvilket dokument/del i konkurransegrunnlaget avviket gjelder:
Bestemmelsen lyder:	Sett inn den konkrete teksten som avviket knytter seg til.
Foreslås endret til:	Sett inn den tekst som foreslås å gjelde i stedet for gjeldende tekst.
Begrunnelse for endring:	
Konsekvens pris:	
Konsekvens fremdrift:	
Øvrige kommentarer:	

Avvik nr 2:

Henvisning til dokument/bestemmelse:	Angi hvilket dokument/del i konkurransegrunnlaget avviket gjelder:
Bestemmelsen lyder:	Sett inn den konkrete teksten som avviket knytter seg til.
Foreslås endret til:	Sett inn den tekst som foreslås å gjelde i stedet

	for gjeldende tekst.
Begrunnelse for endring:	
Konsekvens pris:	
Konsekvens fremdrift:	
Øvrige kommentarer:	

Vedlegg E**Besvarelsesmal for tilbyders tekniske og faglige kvalifikasjoner**

I dette vedlegget skal tilbyder besvare dokumentasjonskravene for oppfyllelse av de tekniske og faglige kvalifikasjonskravene i konkurransegrunnlagets kapittel 7.7.

7.7.1 Gjennomføringsevne

Det skal gis en kort og overordnet beskrivelse av virksomheten, herunder:

- En redegjørelse for foretakets forretningsidé og kjernekompetanse relatert til leveringsomfanget.

Tilbyder besvarer

- En oversikt over selskapets historikk, organisering, bemanning og eierforhold, samt en beskrivelse av dagens virksomhet.

Tilbyder besvarer

7.7.2 Erfaring

Leverandøren skal beskrive minimum 1 og inntil 3 sammenlignbare leveranser de 3 siste årene.

Oppdragsbeskrivelsene skal inntas i skjemaet nedenfor:

Oppdrag 1

Kundens navn
<i>Tilbyder besvarer</i>
Kundens referanseperson (Navn, telefonnummer, e-post)
<i>Tilbyder besvarer</i>
Kort beskrivelse av leveransen
<i>Tilbyder besvarer</i>
Tidspunkt for gjennomføring
<i>Tilbyder besvarer</i>
Omfang av leveransen i beløp

Tilbyder besvarer

Oppdrag 2

Kundens navn

Tilbyder besvarer

Kundens referanseperson (Navn, telefonnummer, e-post)

Tilbyder besvarer

Kort beskrivelse av leveransen

Tilbyder besvarer

Tidspunkt for gjennomføring

Tilbyder besvarer

Omfang av leveransen i beløp

Tilbyder besvarer

Oppdrag 3

Kundens navn

Tilbyder besvarer

Kundens referanseperson (Navn, telefonnummer, e-post)

Tilbyder besvarer

Kort beskrivelse av leveransen

Tilbyder besvarer

Tidspunkt for gjennomføring

Tilbyder besvarer

Omfang av leveransen i beløp

Tilbyder besvarer

