

KVALIFIKASJONGRUNNLAG

Konkurranse med forhandling i to trinn
etter forskriftens del I og del III
(for anskaffelser med verdi over EØS-terskelverdi)

for kjøp av

Automatisk selvbetjeningsløsning for 1 og 2 linje
internsupport

Saksnr: 2018/100309

Innleveringsfrist:

16.02.2018

kl. 12:00

Innhold

1	GENERELL BESKRIVELSE	3
1.1	Oppdragsgiver	3
1.2	Anskaffelsens formål og omfang	3
2	KONTRAKT OG OPSJON PÅ FORLENGELSE	4
2.1	Fremdriftsplan	4
3	REGLER FOR GJENNOMFØRING AV KONKURRANSEN OG KRAV TIL FORESPØRSELEN FOR Å DELTA	6
3.1	Anskaffelsesprosedyre	6
3.2	Oppdatering av konkurransegrunnlaget	6
3.3	Kommunikasjon	6
3.4	INNLEVERING AV FORESPØRSEL OM DELTAKELSE	7
4	AVVISNING	7
4.1	Avvisning grunnet formalfeil	7
4.2	Avvisning grunnet forhold ved leverandøren	7
5	TAUSHETSPLIKT OG OFFENTLIGHET	7
6	KVALIFIKASJONSKRAV	8

1 GENERELL BESKRIVELSE

1.1 Oppdragsgiver

Innovasjon Norge er et særlovsselskap som eies 51 % av staten og 49 % av fylkeskommunene. Selskapet har kontorer i alle fylker og i mer enn tretti land.

Innovasjon Norges formål er å være statens og fylkeskommunenes virkemiddel for å realisere verdiskapende næringsutvikling i hele landet.

Innovasjon Norges delmål er: 1) Flere gode gründere 2) Flere vekstkraftige bedrifter 3) Flere innovative nærings-miljøer

For mer informasjon: www.innovasjon norge.no

Innovasjon Norge finansieres gjennom bevilgninger fra Nærings- og fiskeridepartementet og andre departementer. Det tas forbehold om budsjettmessige endringer og selskapets prioriteringer. I særskilte situasjoner, kan oppdragsgiver benytte en annen leverandør.

1.2 Anskaffelsens formål og omfang

1.2.1 Formål

Formålet med anskaffelsen er å dekke Oppdragsgivers behov for automatisk selvbetjeningsløsning for 1 og 2 linje internsupport, med potensiale for tilpasning og videreutvikling ut mot kunder. Anskaffelsen skal styrke og forenkle support, avlaste medarbeidere og vinne innsikt i teknologi som vil være avgjørende å ha med videre for å levere mot kundegrupper.

Leverandøren skal tilby både en automatisk selvbetjeningsløsning samt personell som kan bistå i driftsfasen etter levering dersom oppdragsgiver har behov for assistanse. Dette inkluderer brukerstøtte og opplæring av ansatte hos Oppdragsgiver.

1.2.2 Leveranseomfanget

Leveranseomfanget omfatter rådgiving, utvikling, opplæring, leveranse og teknisk drift av automatisk selvbetjeningsløsning med kunstig intelligens, for 1 og 2 linje internsupport, tilgjengelig 24/7. Det er et krav at selvbetjeningsløsningen kan kobles til bemannet kundeservice ved behov.

Produktet må både ha en robust håndtering av både norsk og engelsk språkdrakt, og kunne forstå og gjennomføre dialoger som oppfattes nyttig av kunden. Data aggregert i løsningen må kunne hentes ut i maskinlesbar, standardisert form. Produktet må leveres som skytjeneste (SaaS/PaaS).

Det må være mulig å programmatisk koble seg mot andre systemer via standardiserte APIer. Produktet må også enkelt kunne integreres med tredjepartssystemer som f.eks (men ikke

begrenset til): Skype, Skype for business, Microsoft Teams, Facebook Messenger, epost, web, mm.

Det bør være mulighet for logging av dialoger for endring/trening av systemet. Slike mekanismer for å forbedre kundeopplevelsen må også kunne håndteres av ikke-teknisk personell.

Det er en fordel om tilgang til systemadministrasjon kan federeres med Azure AD, eller at det finnes et API for å legge til og fjerne slik brukertilgang.

Løsningen planlegges for videre implementering ut mot kunder, og løsningen må supportere dette. Primær målgruppe i første fase er alle ansatte i hos Oppdragsgiver. Målgruppe i neste fase er alle kunder og øvrige brukere av våre digitale tjenester, i inn- og utland. Ulike brukergrupper internt og eksternt, må anses å ha separate behov og separat innhold, og dette skillet må også gjenspeiles i løsningen.

Mer informasjon om leveranseomfanget og hva som vil bli vektlagt, vil fremkomme av konkurransegrunnlaget.

Denne rammeavtalen gjelder i den utstrekning Innovasjon Norge ikke har andre dekkende rammeavtaler.

Det tas forbehold om at budsjettmessige endringer og selskapets prioriteringer kan innvirke på konkurransegjennomføringen og kontraktsforholdet. Ved Oppdragsgivers behov kan det benyttes en annen leverandør.

1.2.3 Deltilbud

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

2 KONTRAKT OG OPSJON PÅ FORLENGELSE

Kontraktperioden er fra signaturodato og 2 år fremover.

Oppdragsgiver har opsjon på å forlenge kontrakten med de samme betingelser med 1 + 1 år slik at total mulig kontraktlengde blir 4 år. En eventuell forlengelse av kontrakten må utløses senest 3 måneder før avtalens utløp.

2.1 Fremdriftsplan

Oppdragsgiver har lagt opp til følgende tidsrammer for prosessen:

Kvalifikasjon	
Kunngjøring Merccell og DOFFIN /TED	12.01.2018
Innleveringsfrist forespørsel om deltagelse i konkurransen	16.02.2018 kl. 12:00.
Kvalifisering og utvelgelse av leverandører gjennomført	Uke 7-8
Konkurranse	
Konkurransegrunnlag utsendt til kvalifiserte leverandører	Uke 8
Frist for å levere tilbud	25-30 dager etter utsendelse av konkurransegrunnlaget
Avklaringer og forhandlinger	TBD
Revidert tilbud	TBD
Evaluering	
Valg av leverandør og meddelelse til leverandører	TBD
Klagefrist	10 dager etter tildeling
Kontraktsinngåelse	TBD

Det gjøres oppmerksom på at tidspunktene etter åpning av forespørslene er veiledende.

3 REGLER FOR GJENNOMFØRING AV KONKURRANSEN OG KRAV TIL FORESPØRSELEN FOR Å DELTA

3.1 Anskaffelsesprosedyre

Anskaffelsen gjennomføres i henhold til Lov om offentlige anskaffelser av 17.06.2016 nr.73 (LOA) og Forskrift om offentlige anskaffelser av 12.08.2016 nr.974 (FOA).

Anskaffelsen gjennomføres som en konkurranse med forhandling etter forskriftens del I og del III (over EØS-terskelverdi), jfr. § 13-2. Oppdragsgiver forbeholder seg imidlertid retten til ikke å gjennomføre forhandlinger, jfr. FOA § 23-7 (5).

For denne konkurransen vil minimum 3 leverandører bli invitert til å inngi tilbud, jfr. FOA § 16-12 (3). Utvelgelsen blant overtallige kvalifiserte vil skje ved å velge ut og invitere de leverandørene som best oppfyller kvalifikasjonskravene.

3.2 Oppdatering av konkurransegrunnlaget

Innen tilbudsfristens utløp har Oppdragsgiver rett til å foreta rettelser, suppleringer eller endringer i konkurransegrunnlaget som ikke er av vesentlig karakter.

Rettelser, suppleringer eller endringer vil bli sendt til alle som har meldt sin interesse i Mercell. Opplysninger som Oppdragsgiver gir på forespørsel av en leverandør, vil bli sendt til alle de øvrige interessenter i anonymisert form. Opplysninger om rettelser, suppleringer og endringer kunngjøres elektronisk via Mercell portalen.

Ved en revisjon av konkurransedokumentene, vil dette vises som en ny versjon av det samme dokumentet. Leverandører som allerede har meldt sin interesse vil også få en melding via sin e-post, om at det er utført endringer i konkurransen. Følg da denne linken i denne meldingen slik at du kommer inn på den aktuelle konkurransen.

Dersom leverandøren har spørsmål, oppfordres det til at dette rettes til Oppdragsgiver senest 6 dager før tilbudsfristens utløp. Henvendelser skal skje via Mercell portalen.

3.3 Kommunikasjon

All kommunikasjon, eksempelvis spørsmål til konkurransedokumentene, skal foregå via Mercell-portalen. Dette for at all kommunikasjon skal loggføres. Når interessenter er inne på konkurransen skal det velges fanebladet "Kommunikasjon". Klikk på ikonet "Ny melding" i menylinjen, skriv inn ønsket tekst og send meldingen. Hvis spørsmålet angår alle leverandører vil Oppdragsgiver besvare dette anonymisert ved å gi svaret som en tilleggsinformasjon. Tilleggsinformasjon er tilgjengelig under fanebladet "Kommunikasjon" og deretter under fanebladet "Tilleggsinformasjon". Interessenter vil også motta e-post med en link til tilleggsinformasjonen.

3.4 INNLEVERING AV FORESPØRSEL OM DELTAKELSE

Alle tilbud skal leveres elektronisk via Mercell portalen, www.mercell.no innen tilbudsfristen.

Bekreft ønske om å levere tilbud elektronisk i Mercell ved å gå til fanebladet "Gi tilbud", og deretter trykke på knappen "Jeg ønsker å tilby." Dette er kun ment som en indikator på hvorvidt Oppdragsgiver kan forvente tilbud eller ikke. Leverandøren binder seg ikke ved å indikere "Jeg ønsker å tilby". Det er ønskelig at leverandøren indikerer om de ønsker å tilby så raskt som mulig.

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

Det anbefales at tilbudet leveres i god tid før fristens utløp. Dersom leverandøren ønsker å endre innlevert tilbud kan dette gjøres ved å åpne tilbudet, gjøre eventuelle endringer og levere på nytt helt til tilbudsfristen utgår. Det sist leverte tilbudet regnes som det endelige tilbudet.

Elektronisk signatur

Leverandøren vil under innleveringsprosessen kunne bli bedt om en elektronisk signatur for å bekrefte at det er aktuell tilbyder som har sendt inn tilbudet. Elektronisk signatur kan skaffes på www.commfides.com, www.buypass.no eller www.bankid.no. Vær oppmerksom på at ikke alle bankID på mobil er kompatible. Test signaturen i god tid før tilbudsinnlevering. 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. Leverandøren har ansvaret for å sørge for at elektronisk signatur fungerer slik at tilbudet bli levert innen tilbudsfristen.

4 AVVISNING

4.1 Avvisning grunnet formalfeil

Oppdragsgiver har plikt til å avvise leverandører dersom forespørsel om å delta i konkurransen er levert i strid med kravene til kommunikasjonsmiddel, jfr. FOA § 24-1 (1) b. Oppdragsgiver har rett til å avvise leverandøren dersom forespørsel om å delta i konkurransen mottas etter fristen, og dersom forespørselen ikke oppfyller kravene til utforming, jfr. FOA § 24-1 (2).

4.2 Avvisning grunnet forhold ved leverandøren

Oppdragsgiver har plikt eller rett til å avvise leverandører dersom vilkår i § 24-2 er oppfylt, og tiltak etter § 24-5 ikke er tilstrekkelig.

5 TAUSHETSPLIKT OG OFFENTLIGHET

Opplysninger som innleveres til Innovasjon Norge er i utgangspunktet offentlig informasjon i henhold til Lov om innsyn i dokument i offentlig verksemd av 19.05.2006 nr.16 (offentleglova) § 3.

Det kan gjøres unntak fra innsyn i tilbud og anskaffelsesprotokoll til valg av leverandør er gjort, jfr. offentleglova § 23 (3).

Oppdragsgiver har taushetsplikt om forretningsmessige forhold, jfr. Lov om Innovasjon Norge av 19.12.2003 nr. 130, § 27 (1). Ved krav om innsyn vil «forretningsmessige forhold» bli sladdet.

6 KVALIFIKASJONSKRAV

Krav ved deltakelse i fellesskap

Dersom flere leverandører deltar i konkurransen i fellesskap, skal det leveres separate egenklærings skjema (ESPD).

Krav ved bruk av underleverandører

Dersom leverandør benytter seg av underleverandør, skal underleverandøren levere separat egenklærings skjema (ESPD). Leverandøren er ansvarlig for at underleverandører også oppfyller kvalifikasjonskravene. Leverandøren skal dokumentere råderett over nødvendige ressurser hos underleverandør, feks ved å vedlegge en forpliktelseserklæring.

Dokumentasjon for oppfyllelse av kvalifikasjonskrav

Ved innlevering av tilbud skal leverandøren i ESPD bekrefte at kravene er oppfylt.

Dokumentasjon for oppfylte krav avkreves kun av vinneren før signering av kontrakt.

Krav - skatt og mva.	Dokumentasjonskrav
Leverandøren skal ha ordnede forhold for innbetaling av skatt- og merverdiavgift.	<ul style="list-style-type: none">• Attest for skatt- og merverdiavgift. Dokumenteres ved besvarelse av ESPD. Oppdragsgiver kan kreve dokumentene fremlagt på et hvert trinn av prosessen. Attesten skal ikke være eldre enn 6 måneder regnet fra søknadsfristen. Utenlandske leverandører skal fremlegge attester fra tilsvarende myndigheter som de norske.
Krav - organisatoriske og juridiske stilling	Dokumentasjonskrav
Leverandøren skal være et lovlig etablert foretak	<ul style="list-style-type: none">• Norske selskaper: Firmaattest• Utenlandske selskaper: Dokumentasjon på at selskapet er registrert i et bransjeregister/foretaksregister iht nasjonale krav i det land leverandøren er etablert. Dokumenteres ved besvarelse av ESPD. Oppdragsgiver kan kreve dokumentene fremlagt på et hvert trinn av prosessen.
Krav - faglige kvalifikasjoner	Dokumentasjonskrav
Leverandøren skal erfaringer fra relevante oppdrag	Leverandøren skal vedlegge en oversikt over relevante oppdrag i løpet av de siste 3 år, med beskrivelse av oppdraget, oppdragets varighet, verdi og referansepersoner. Referansepersoner kan bli kontaktet dersom hensiktsmessig.
Leverandøren skal ha tilstrekkelig	Leverandøren skal vedlegge en oversikt/beskrivelse (ikke full CV) av tilgjengelig relevant personell som Leverandøren råder over for utførelse

Krav - skatt og mva.	Dokumentasjonskrav
tilgjengelige ressurser.	av denne kontrakten.