



IMDi

Integrerings- og
mangfoldsdirektoratet

Konkurransegrunnlag

Åpen anbudskonkurranse iht. anskaffelsesforskriftens del I og III

CRM og tjenesteforvaltning

Arkivreferanse anskaffelse: 26/08537



Innhold

1	GENERELL BESKRIVELSE	3
	1.1 Kunden	3
	1.2 Bakgrunn for anskaffelsen	3
	1.3 Anskaffelsens formål og omfang	4
2	KONKURRANSEGRUNNLAGET	5
3	REGLER FOR GJENNOMFØRING AV KONKURRANSEN	6
	3.1 Anskaffelsesprosedyre	6
	3.2 Klima- og miljøhensyn	6
	3.3 Viktige datoer	6
	3.4 Kommunikasjon vedrørende anskaffelsen	7
	3.5 Tilleggsopplysninger	7
	3.6 Vurdering av eventuelle avvik, forbehold og forutsetninger	7
	3.7 Krav til lønns- og arbeidsvilkår	7
	3.8 Skatteattest	8
4	DET EUROPEISKE EGENERKLÆRINGSSKJEMAET (ESPD)	9
	4.1 Generelt om ESPD	9
	4.2 Nasjonale avvisningsgrunner	9
	4.3 Samlet angivelse for alle kvalifikasjonskrav i ESPD skjemaet	9
5	KVALIFIKASJONSKRAV	10
	5.1 Leverandørens registrering, autorisasjon mv.	10
	5.2 Leverandørens økonomiske og finansielle kapasitet	10
6	TILDELINGSKRITERIER OG EVALUERING	11
	6.1 Kostnad	11
	6.1.1 Kostnader ved bruk av løsningen	12
	6.1.2 Kostnader ved implementering av løsningen	13
	6.1.3 Byttekostnader	14
	6.1.4 Timepriser	15
	6.2 Kvalitet	15



7	INNLEVERING AV TILBUD	16
8	VEDLEGG	17



1 GENERELL BESKRIVELSE

1.1 Kunden

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (heretter kalt IMDi, Kunden eller Oppdragsgiver), er underlagt Arbeids- og inkluderingsdepartementet, og skal gjennomføre regjeringens integreringspolitikk. Vi skal styrke kommunenes, sektormyndighetenes og andre samarbeidspartneres kompetanse på integrering og mangfold.

IMDi er et statlig forvaltningsorgan og kompetansesenter som ble opprettet 1. januar 2006. Direktoratet har i underkant av 300 ansatte fordelt på kontorer i Oslo og Narvik.

IMDis samfunnsoppdrag er å fremme like muligheter og levekår i et mangfoldig samfunn. Gjennom dette styrker IMDi innvandreres og deres barns muligheter til å delta og bidra i det norske samfunnet. IMDi skal være en premissleverandør for utvikling av integreringspolitikken og gi departementet faglige råd.

IMDis hovedoppgaver er blant annet å:

- samarbeide med kommuner om bosetting, norskopplæring og grunnleggende kvalifisering av flyktninger og deres familiegjenforente
- følge opp introduksjonsloven
- forvalte viktige økonomiske virkemidler innenfor integrerings- og mangfoldsarbeidet
- være nasjonal fagmyndighet for tolking i offentlig sektor
- følge opp tiltak i regjeringens handlingsplan om frihet fra negativ sosial kontroll og æresrelatert vold
- være en pådriver for offentlige tjenester som er tilpasset mangfoldet i befolkningen

Se mer om IMDi på www.imdi.no.

1.2 Bakgrunn for anskaffelsen

IMDi benytter i dag to løsninger for å håndtere henvendelser: Easit GO støtter interne hendelser (IT og eiendom) og en egenutviklet løsning (CRM) støtter eksterne henvendelser. Den egenutviklede løsningen må erstattes fordi den er basert på utdatert teknologi.

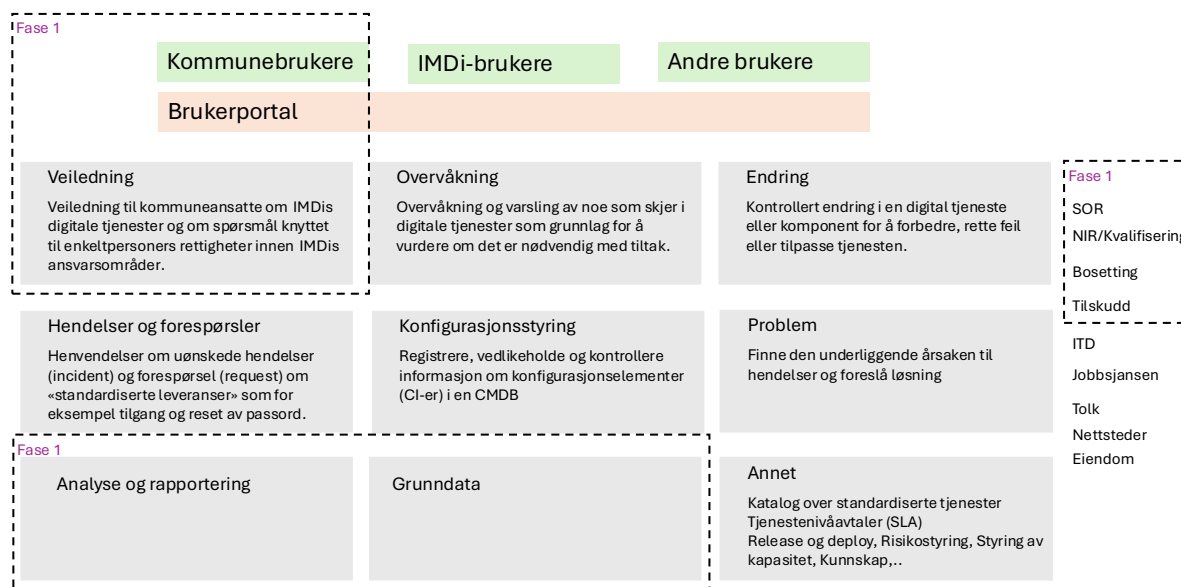
Anskaffelsen skal erstatte dagens CRM-løsning og etablere en felles plattform for henvendelser og tjenesteforvaltning i IMDi.



1.3 Anskaffelsens formål og omfang

Formålet med anskaffelsen er å anskaffe en løsning for tjenesteforvaltning, inkludert håndtering av henvendelser fra eksterne virksomheter og kunder.

Tjenesteforvaltning, slik IMDi beskriver det, inkluderer mottak og håndtering av henvendelser om tjenester. Fase 1 vil inkludere funksjonalitet som erstatter dagens CRM og avdelinger som benytter dagens CRM (se stiplet linje i figuren under). Øvrig funksjonalitet vil vurderes og eventuelt implementeres i etterfølgende faser.



Figur 1 Anskaffelsens omfang

Anskaffelsen inkluderer funksjonalitet for alle faser som vist i figur 1 og tilhørende støtte ved implementering og forvaltning, men vil i første omgang erstatte dagens CRM. Funksjonaliteten skal leveres som løpende tjenester over internett (Software as a Service). Løsningen skal baseres på standard funksjonalitet og konfigurasjon og ikke kreve egenutviklet kode for å ivareta Oppdragsgivers ordinære behov.

Anskaffelsen vil reguleres i Statens standard kontrakt for løpende tjenester over internett (SSA-L). Kontrakten vil fornyes automatisk med mindre den sies opp. Estimert verdi eks. mva i en 4 års periode er 10 MNOK (omfanget vil variere med vurderinger og tidsplaner for implementering av funksjonalitet etter Fase 1).

2 KONKURRANSEGRUNNLAGET

Konkurransegrunnlaget består av konkurransebestemmelsene (dette dokumentet med vedlegg). Eventuelle rettelser, suppleringer eller endringer av konkurransegrunnlaget, samt spørsmål og svar i anonymisert form, vil bli formidlet til alle leverandører som har registrert sin interesse for anskaffelsen i oppdragsgivers konkurransegjennomføringsverktøy.



3 REGLER FOR GJENNOMFØRING AV KONKURRANSEN

3.1 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 som åpen anbudskonkurranse.

I denne konkurransen er det ikke anledning til å forhandle om tilbudene. Leverandøren oppfordres derfor til å følge de anvisninger som gis i konkurransegrunnlaget, og eventuelt stille spørsmål gjennom KGV ved uklarheter.

3.2 Klima- og miljøhensyn

Anskaffelsesregelverket har fått nye bestemmelser om krav til klima- og miljøhensyn i offentlige anskaffelser med virkning fra 1.1.2024. Anskaffelser som etter sin art har et klimaavtrykk og en miljøbelastning som er uvesentlig, er unntatt fra disse bestemmelsene.

Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ) har gjort en overordnet kartlegging av anskaffelser som etter sin art kan vurderes å ha uvesentlig klimaavtrykk og miljøbelastning. Disse går fram i en egen veileder som offentlig sektor skal forholde seg til i anskaffelser av varer og tjenester.

Konsulent- og analysetjenester, som forventes å utgjøre hoveddelen av anskaffelsen, er blant tjenestene som er unntatt fra kravene i de nye miljøbestemmelsene. IMDi har derfor besluttet ikke å legge vekt på klima- og miljøhensyn i denne anskaffelsen.

3.3 Viktige datoer

Oppdragsgiver har lagt opp til følgende tidsrammer for prosessen:

Aktivitet	Tidspunkt
Kunngjøring oversendt TED	10. sep 2026
Frist for å stille spørsmål til konkurransegrunnlaget	7. okt 2026, 12:00
Tilbudsfrist	12. okt 2026, 12:00
Meddelelse om kontraktstildeling	2. nov 2026
Tilbudets vedståelsesfrist	30. des 2026

Avtale inngås etter utløp av karenperiode som angitt i meddelelsesbrevet.

Enkelte frister fremkommer også av KGV. Dersom det er motstrid mellom fristene for å levere forespørsel om deltakelse og tilbud i KGV, og tabellen over, er det fristen oppgitt i KGV som gjelder.

Det gjøres oppmerksom på at alle tidspunktene etter tilbudsfrist er foreløpige, og kan bli endret.



3.4 Kommunikasjon vedrørende anskaffelsen

Anskaffelsen gjennomføres via konkurransegjennomføringsverktøyet EU Supply (<https://eu.eu-supply.com>). All korrespondanse vedrørende anskaffelsen samt innlevering av tilbud skal således skje via EU Supply.

Innkomne spørsmål vil bli gjennomgått og besvart på en generell og anonymisert måte, og svar vil bli fortløpende distribuert via EU Supply, hvorfra e-postvarsel til tilbydernes kontaktpersoner genereres.

3.5 Tilleggsopplysninger

Dersom leverandøren finner at konkurransegrunnlaget ikke gir tilstrekkelig veiledning, eller inneholder eventuelle feil eller uklarheter, kan han skriftlig be om tilleggsopplysninger hos oppdragsgiver ved oppdragsgivers kontaktperson.

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

Skriftlig henvendelse om tilleggsopplysninger sendes til oppdragsgiver gjennom KGV.

3.6 Vurdering av eventuelle avvik, forbehold og forutsetninger

Oppdragsgiver vil vurdere omfang og konsekvens av eventuelle forbehold mot konkurransegrunnlaget, inkludert kontraktsvilkårene som beskrevet i vedlagte kontrakter med bilag, eventuelle forutsetninger og krav fra tilbyderen, samt eventuelle tilbudte standardvilkår. Disse vil skjønnsmessig bli vurdert under kriteriet «Pris» om de antas å ha økonomisk verdi, eventuelt under kriteriet «Kvalitet» hvis forholdet antas å ha betydning for kvalitetsvurderingen. Eventuelle avvik vil bli vurdert ut fra viktigheten av forholdet det eventuelt avvikes fra, vesentligheten av avviket, avvikets betydning samt avvikets betydning for konkurransesituasjonen. Det er ikke anledning til å ta vesentlige forbehold mot kontraktsvilkårene.

En samlet vurdering av avvik vil kunne resultere i en avvisningsrett- og eller plikt for å sikre at de beskrevne behov faktisk dekkes og at evalueringen baseres på sammenlignbare tilbud.

Forøvrig vil bestemmelsene i anskaffelsesforskriften kap. 24 legges til grunn.

3.7 Krav til lønns- og arbeidsvilkår

Kontrakten vil inneholde krav om lønns- og arbeidsvilkår, dokumentasjon og sanksjoner i samsvar med forskrift om lønns- og arbeidsvilkår av 8. februar 2008 nr. 112.



3.8 Skatteattest

Valgt leverandør skal på forespørsel levere skatteattest for merverdiavgift og skatteattest for skatt. Dette gjelder bare dersom valgt leverandør er norsk.

Skatteattesten skal ikke være eldre enn 6 måneder regnet fra fristen for å levere forespørsel om å delta i konkurransen eller tilbud.



4 DET EUROPEISKE EGENERKLÆRINGSSKJEMAET (ESPD)

4.1 Generelt om ESPD

Som en foreløpig dokumentasjon på oppfyllelse av kvalifikasjonskrav, at det ikke foreligger avvisningsgrunner og eventuelt oppfyllelse av utvelgelseskriterier skal leverandøren fylle ut ESPD skjema i Oppdragsgivers konkurransegjennomføringsverktøy. Skjemaet skal leveres sammen med tilbudet. Den leverandøren som blir innstilt til kontraktsinngåelse må før kontrakt inngås dokumentere oppfyllelse av kvalifikasjonskravene i henhold til de opplyste dokumentasjonskrav.

4.2 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 standardskjemaet for ESPD. Det presiseres derfor at i denne konkurransen gjelder og 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 de 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.

4.3 Samlet angivelse for alle kvalifikasjonskrav i ESPD skjemaet

I denne konkurransen kan leverandørene i ESPD skjemaet gi en samlet erklæring om at han oppfyller samtlige av de kvalifikasjonskravene som fremkommer av dette konkurransegrunnlaget. Dette gjøres i ESPD skjemaets del IV seksjon a.



5 KVALIFIKASJONSKRAV

For å kunne få sitt tilbud evaluert må tilbydereren fylle ut det elektroniske egenerklæringsskjemaet om at han oppfyller samtlige av de kvalifikasjonskravene som er oppgitt nedenfor.

Leverandøren kan støtte seg på kapasiteten til en annen virksomhet for å oppfylle kvalifikasjonskravene til "økonomisk og finansiell kapasitet" og "tekniske og faglige kvalifikasjoner", jf. anskaffelsesforskriften § 16-10 (1).

En leverandør som støtter seg på andre virksomheter for å oppfylle kvalifikasjonskravene skal levere utfylt forpliktelseserklæring for hver virksomhet leverandøren støtter seg på. Forpliktelseserklæringen skal dokumentere at leverandøren råder over de nødvendige ressursene. Mal for forpliktelseserklæring er vedlagt konkurransegrunnlaget, og skal vedlegges tilbudet, utfylt av aktuell(e) underleverandør(er). Leverandøren skal også innlevere separate egenerklæringsskjema (ESPD-skjema) for hver virksomhet, jf. anskaffelsesforskriften § 17-1 (6).

5.1 Leverandørens registrering, autorisasjon mv.

Krav	Dokumentasjonskrav
Leverandøren skal være registrert i et foretaksregister, faglig register eller et handelsregister i den staten leverandøren er etablert.	Norske selskaper: Firmaattest Utenlandske selskaper: Godtgjørelse på at selskapet er registrert i et foretaksregister, faglig register eller et handelsregister i den staten leverandøren er etablert.

5.2 Leverandørens økonomiske og finansielle kapasitet

Krav	Dokumentasjonskrav
Leverandøren skal ha tilstrekkelig økonomisk og finansiell kapasitet til å kunne oppfylle kontrakten.	Kredittvurdering som baserer seg på siste kjente regnskapstall. Ratingen skal være utført av kredittopplysningsvirksomhet som har konsesjon til å drive slik virksomhet. Siste godkjente årsregnskap med styrets og revisors beretning med mindre disse av lovlige grunner er fravalgt. Dersom regnskap for 2024 ikke er godkjent skal <i>foreløpig</i> resultat- og balanseregnskap eller siste perioderegnskap leveres.

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.



6 TILDELINGSKRITERIER OG EVALUERING

Tildelingen skjer på basis av hvilket tilbud som har det beste forholdet mellom kostnad og kvalitet, basert på følgende kriterier:

Kriterium	Vekt	Vurderingsgrunnlag
Kostnad	30%	Se pkt. 6.1
Kvalitet	70%	Se pkt. 6.2

6.1 Kostnad

Kostnad vil vurderes på grunnlag av totale kostnader ved implementering av Fase 1, bruk av løsningen i 4 år, byttekostnader og leverandørens timepris ganget med 300 timer. Følgende elementer vil inngå i de totale kostnader som vurderes:

- Kostnader ved bruk av løsningen vil vurderes på grunnlag av totale kostnader i 4 år som beskrevet i avsnitt 6.1.1.
- Kostnader ved implementering vil vurderes på grunnlag av leverandørs estimat på antall timer bistand som er nødvendig for å implementere Fase 1 ganget med tilbudt timepris, som beskrevet i avsnitt 6.1.2.
- Byttekostnader vil vurderes som beskrevet i avsnitt 6.1.3
- Timepris vil vurderes på grunnlag av tilbudt timepris ganget med 300 timer som beskrevet i avsnitt 6.1.4.

Kostnadene skal dokumenteres i «Vedlegg 03 Mal for leverandørs pristilbud.xlsx». Tabellene i konkurransegrunnlagets avsnitt 6.1 er til informasjon og tilsvarer regnearkene i vedlegget.



6.1.1 Kostnader ved bruk av løsningen

Som kostnader ved bruk av løsningen skal leverandør oppgi alle kostnader som ikke faktureres per time. Dette inkluderer kostnader per måned for brukertilgang/lisenser, lagring av data og lignende. Leverandør skal spesifisere kostnaden som vist i tabell under, slik at det kommer frem hvilke variabler som vil påvirke kostnader per måned. Priselementene kan variere, men det vil benyttes samme antall for alle leverandører som benytter samme priselementer. Hvis antall er ukjent kan leverandør stipulere et antall som Oppdragsgiver vil verifisere og gjøre sammenlignbart. Oppdragsgiver har i tabellen under inkludert mulige priselementer og det antall som skal benyttes hvis priselementet er relevant. Leverandør står fritt til å fjerne eller legge til priselementer.

Kostnadene ved bruk av løsningen vil vurderes på grunnlag av kostnadene i Fase 1 i år 1 og følgende funksjonalitet i Fase 2 i år 2-4: hendelser og forespørsler, overvåkning, konfigurasjonsstyring, endring og problem. Funksjonaliteten skal støtte prosesser som beskrevet i ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Leverandør skal oppgi kostnader i årene 2-4, basert på at all funksjonalitet i Fase 2 er tatt i bruk fra og med år 2.

Priselement	Fase	Enhet	Pris per enhet	Antall	Beløp	Kommentar
Brukerlisenser saksbehandlere veiledning	1	Bruker		90		Inkluderer også saksbehandlere fra andre virksomheter.
Brukerlisenser portalbrukere	1	Bruker		4000		
Integrasjon mot og bruk av Outlook	1	Bruker		24		
Brukerlisenser saksbehandlere veiledning, hendelser og forespørsler	2	Bruker		90		Antar samme antall saksbehandlere i Fase 1 og 2, men at de fra og med år 2 også benytter funksjonalitet i Fase 2.
Brukerlisenser portalbrukere	2	Bruker		4000		
Integrasjon mot og bruk av Outlook	2	Bruker		24		
Brukerlisenser overvåkning	2	Bruker		5		
Brukerlisenser konfigurasjonsstyring	2	Bruker		5		
Brukerlisenser endring	2	Bruker		20		
Brukerlisenser problem	2	Bruker		5		
Sum kostnader per måned						



6.1.2 Kostnader ved implementering av løsningen

Leverandør skal estimere det antall timer bistand som er nødvendig for å implementere Fase 1 som beskrevet i «Vedlegg 01 Krav til CRM og tjenesteforvaltning.docx». Implementeringskostnader ved etterfølgende faser skal ikke estimeres og vil ikke vurderes. Tabellen under foreslår priselementer i tråd med kravområdene til løsningen som beskrevet i «Vedlegg 01 Krav til CRM og tjenesteforvaltning». Leverandør står fritt til å benytte andre priselementer.

Priselement	Enhet	Pris per enhet	Antall	Beløp	Kommentar
Brukerportal	Timer				
Emner (emnetre)	Timer				
Registrering, redigering og avslutning	Timer				
Meldinger i brukerportalen	Timer				
FAQ i brukerportalen	Timer				
Sakskort, saksgang og avslutning av saker	Timer				
Analyse og rapportering	Timer				
Grunndata	Timer				
Integrasjon med BA	Timer				
Integrasjon med MS Exchange	Timer				
Integrasjon med Power BI	Timer				
Roller og brukeradministrasjon	Timer				
Import av brukere	Timer				
Konvertering av historiske saker CRM	Timer				
Prosjektledelse	Timer				
Enhetstest og systemtest	Timer				
Opplæring	Timer				
Sum kostnader implementering					



6.1.3 Byttekostnader

Oppdragsgiver benytter i dag Easit GO for å håndtere henvendelser fra interne brukere:

- Avdeling ITD (IT og Dokumentasjon) håndterer henvendelser fra brukere om IT-relaterte spørsmål og behov. De fleste henvendelsene gjelder onboarding og offboarding av IMDi ansatte og konsulenter, passord og tilganger, datamaskiner og periferiutstyr, IT-interne saker som sikkerhet, lisenser og mer. Det behandles også opprettelse av nye mottak i BA (Imdinett Bruker Admin), administratorer og relaterte aktiviteter. Arkiv håndterer henvendelser om arkivrelaterte saker.
- Avdeling INFA (Informasjonssikkerhet og anskaffelser) håndterer henvendelser om eiendom og lokaler.

Siden det er ønskelig å benytte samme løsning for alle henvendelser skal leverandør estimere kostnader ved å bytte ut Easit GO med tilbudt løsning. Kostnadsestimatet skal inkludere kostnader ved konvertering, opplæring og konfigurering av løsningen for å støtte prosesser som beskrevet for 30 brukere.

Priselement	Enhet	Pris per enhet	Antall	Beløp	Kommentar
Konfigurasjon av løsningen	Timer				
Import av brukere	Timer				
Konvertering av historiske saker	Timer				
Prosjektledelse	Timer				
Enhetstest og systemtest	Timer				
Opplæring	Timer				
Sum byttekostnader					



6.1.4 Timepriser

Leverandør skal oppgi hvilken timepris eks. mva som vil faktureres ved implementeringsbistand. Det er ikke anledning til å differensiere timepris for forskjellige kategorier konsulenter. Tilbudt timepris vil ganges med 300 timer. Summen vil inkluderes i totalkostnaden som vurderes.

6.2 Kvalitet

Tildelingskriteriet Kvalitet er delt inn i underkriterier som vist i tabellen under:

Underkriterier	Dokumentasjonskrav
6.2.1 Hvordan leverandør innfrir kravene til løsning	Leverandørens svar på krav til løsning, ref. «Vedlegg 02 Mal for leverandørs svar på krav.xlsx»
6.2.2 Leverandørs erfaring med implementering	Leverandøren skal i tilbudet beskrive maks tre av de viktigste oppdragene de tre siste år som er relevante og sammenlignbare i forhold til anskaffelsens gjenstand og omfang. Av dokumentasjonen skal det for hvert oppdrag fremgå: • kundens navn • kort beskrivelse av oppdraget • kort beskrivelse av hvorfor leverandøren anser oppdraget som relevant for nærværende anskaffelse



7 INNLEVERING AV TILBUD

Tilbudet skal leveres på norsk via oppdragsgivers konkurransegjennomføringsverktøy (KGV) og lastes opp i portalen i word, excel eller søkbart pdf-format.

1. Det skal leveres et signert tilbudsbrief, inneholdende:
 - Fullt navn, adresse og uttømmende kontaktinformasjon for leverandør, inkl. navn og kontaktinformasjon for den som er ansvarlig for tilbudet.
 - Bekreftelse på betingelser som beskrevet i SSA-L og databehandleravtale med bilag som vedlagt konkurransegrunnlaget.
 - Evt. forutsetninger og/eller forbehold oppsummeres i tilbudsbriefet.
 - Bekreftelse på tilbudets vedståelsesfrist.
 - Signatur av bemyndiget person.
2. Det skal leveres et tilbud som beskriver leverandørs erfaring med implementering (ref. tildelingskriterium 6.2.2). Tilbudet skal også oppsummere kostnader, basert på priser som angitt i «Vedlegg 03 Mal for leverandørs pristilbud.xlsx» og «Vedlegg 04 Bilag SSA-L.docx» (ref. tildelingskriterium 6.1) og hvordan tilbudt løsning dekker kravene, spesielt om eventuelle krav som ikke dekkes (ref. tildelingskriterium 6.2.1).
3. I «Vedlegg 02 Mal for leverandørs svar på krav.xls» skal leverandør angi om kravet, som beskrevet i «Vedlegg 01 Krav til CRM og tjenesteforvaltning.docx», dekkes og beskrive hvordan kravet dekkes. Leverandørs svar vil være dokumentasjon for vurdering av tildelingskriteriet 6.2.
4. I «Vedlegg 03 Mal for leverandørs pristilbud.xlsx» skal leverandør fylle ut priser i henhold til informasjon i konkurransegrunnlaget kapittel 6.1 og vil være dokumentasjon for vurderings av tildelingskriteriet 6.1.
5. «Vedlegg 04 SSA-L Bilag SSA-L.docx» skal utfylles og leveres. Følgende deler av vedlegget skal utfylles av leverandør: «Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten», «Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner», «Bilag 5: Administrative bestemmelser, punkt 4: Partenes representanter», «Bilag 6: Pris og prisbestemmelser» og «Bilag 9: Vilkår for Kundes tilgang og bruk av tredjepartsleveranser». Utfylte bilag vil være dokumentasjon for vurdering av tildelingskriterier.
6. Leverandørens standard tjenestenivå avtale skal vedlegges.
7. «Vedlegg 06 «Mal for forpliktelseserklæring.docx»» skal utfylles og vedlegges tilbudet hvis det benyttes underleverandører.
8. Firmaattest og kredittvurdering skal vedlegges (ref. kvalifikasjonskrav)



8 VEDLEGG

Konkurransesgrunnlaget (dette dokumentet) har følgende vedlegg:

Vedlegg 01 Krav til CRM og tjenesteforvaltning.docx

Vedlegg 02 Mal for leverandørs svar på krav.xlsx

Vedlegg 03 Mal for leverandørs pristilbud.xlsx

Vedlegg 04 Bilag SSA-L.docx

Vedlegg 05 Generell avtaletekst SSA-L.docx

Vedlegg 06 Mal for forpliktelseserklæring.docx

Vedlegg 07 Standard databehandleravtale.docx



IMDi

Integrerings- og
mangfoldsdirektoratet

indi.no