



KONKURRANSEGRUNNLAG

Åpen tilbudskonkurranse
etter forskriftens del I og del II

for anskaffelse av

Døgnbemannet beredskapstelefon og tilhørende konsulenttjenester innen beredskap og krisehåndter- ing

OPPDRAKSGIVER

Norad

Ansvarlig anskaffer: Joanna Gozdyra (joanna.gozdyra@norad.no)

Anskaffelsesoversikt

Hovedtype, estimert verdi, CPV-koder og utførelsessted fremgår under Konkurransedetaljer.

Kontraktsmal

Navn:

SSA-R

Bakgrunn og formål

Norad har behov for en leverandør som kan bistå med beredskapsarbeid og krisehåndtering, herunder døgnbemannet beredskapstelefon for ansatte på tjenestereise og faglig støtte i det forebyggende beredskapsarbeidet. Et flertall av Norads ansatte foretar tjenestereiser, i hovedsak internasjonale, også til land og områder med forhøyet risiko. Norad har omfattende reiseaktivitet, og anskaffelsen skal bidra til forsvarlig håndtering av eventuelle akutte og alvorlige hendelser, samt styrke virksomhetens arbeid med forebygging, krisehåndtering, kriseøvelser og oppfølging.

Antall reiser varierer fra år til år, men det totale antallet reiser er vanligvis mellom 200 og 270 enkeltreiser per år. Det forventes at over halvparten av disse reisene foretas av mer enn én ansatt. Det har de siste 3 årene (tilsvarende registrering av dette) ikke vært henvendelser til Norads beredskapstelefontjeneste.

Reiseaktiviteten, men også virksomhetens generelle behov for beredskap og systematisk håndtering av krisehendelser, medfører behov for faglig støtte både i det forebyggende beredskapsarbeidet og ved oppfølging av akutte situasjoner som sikrer god oppfølging av reisende og bidrar til å ivareta arbeidsgivers omsorgsplikt (duty of care).

Anskaffelsen gjennomføres for å etablere en partner for Norad innen beredskapsarbeid og krisehåndtering. Partner skal støtte Norad i arbeidet med å forebygge, planlegge og håndtere uønskede hendelser, og i oppfølgingen av ansatte ved akutte eller alvorlige situasjoner, herunder under tjenestereiser. Dette omfatter spesielt:

Beredskapstelefon

- døgnbemannet beredskapstelefon for ansatte i Norad
- rådgivning og støtte ved akutte hendelser

Beredskaps- og krisehåndteringstjenester

- bistand til utvikling og vedlikehold av planverk og rutiner
- opplæring og veiledning
- planlegging og gjennomføring av kriseøvelser
- evaluering og oppfølging i etterkant av hendelser og øvelser

Norad har avtale om bedriftshelsetjeneste (BHT) med Avonova. BHT-leverandør bistår ved behov etter hendelser, og blant annet med støtte og veiledning til berørte ansatte og pårørende, debrief ved kriser og andre traumatiske hendelser, samt oppfølging ved arbeidsulykker. BHT avtalen vil dermed ivareta støtte til Norad i oppfølgingen av ansatte etter umiddelbar akutt fase, som med det ikke er del av denne anskaffelsen. Kommende leverandør tilknyttet denne avtalen forventes å samarbeide med andre leverandører Norad har avtaler med der det er relevant.

Beredskapstelefon

Norad har behov for en profesjonell, døgnbemannet beredskapstelefon som kan gi reisende ansatte rask «førstelinje» veiledning og støtte i akutte og alvorlige situasjoner. Potensielt kan det også inkludere mer omfattende oppfølging, som del av Norads støtteapparat ved en uforutsett hendelse/krise. Samtidig skal det være lav terskel for å kunne ta kontakt, slik at enkelte henvendelser kanskje ikke kommer til å ha reelt akutt/alvorlig karakter.

Løsningen skal tilby rask og strukturert håndtering av hendelser og samhandling med Norad ved behov, som vil bidra til økt trygghet for ansatte på reise.

Det understrekes at behovet for den operative delen av tjenesten forventes å oppstå sjelden, selv henvendelser som ikke bør kategoriseres som alvorlig, og det erfaringsvis kan bli perioder, herunder hele år, uten henvendelser fra reisende. Leverandør vil få nødvendig bakgrunnsinformasjon om Norad og Norads retningslinjer og rutiner knyttet til reiseaktivitet slik at tjenesten kan leveres på en forsvarlig måte.

Norad bruker følgende systemer: Egencias reiseportal med travel tracker, International SOS for innhenting av informasjon til risikovurderinger. Det forventes ikke at leverandøren skal følge reiseaktiviteten til Norad utover å håndtere konkrete henvendelser fra Norad. En mulig integrasjon av Norads systemer, med beredskapstelefonen kan vurderes for å ivareta reiser bedre på lang sikt. Leverandøren skal uansett ikke ha ansvar for løpende sporing eller overvåking av Norads reiseaktivitet, med mindre dette avtales særskilt.

Beredskaps- og krisehåndteringstjenester

Norad har behov for tilgang til faglige krisehåndteringstjenester som kan støtte virksomheten både i det forebyggende beredskapsarbeidet og være førstelinje for mottak av henvendelser ved akutte eller alvorlige hendelser. Tjenestene skal også bidra til at Norad har oppdatert planverk, hensiktsmessige rutiner og tilstrekkelig kompetanse til å forebygge, håndtere og følge opp uønskede hendelser på en strukturert og forsvarlig måte. Dette omfatter blant annet rådgivning, opplæring, øvelser, evaluering og bistand i forbindelse med konkrete hendelser, i tett samhandling med Norad og øvrige relevante aktører.

Alle rådgivere som brukes i forbindelse med dette arbeidet skal ha erfaring fra beredskapsarbeid, inklusive operativt arbeid.

Om informasjonssikkerhet

Arbeid med beredskap og krisehåndtering innen informasjonssikkerhet vurderes å kreve høy grad av spesialisering, inkludert spesialisert kompetanse. Leverandøren skal ha forståelse relatert til informasjonssikkerhet og relevant kompetanse til å identifisere, håndtere og eskalere problemstillinger i grenseflaten mellom generell beredskap/krisehåndtering og informasjonssikkerhet.

Det forventes imidlertid ikke at kommende leverandør under denne avtalen skal ha nødvendig spesialisert kompetanse for å levere alle tjenester innen beredskap og krisehåndtering på informasjonssikkerhetsområdet, men det åpnes for at slik kompetanse kan tilbys som opsjon. Dersom denne typen arbeid innen informasjonssikkerhet ikke, eller bare delvis, blir en del av avtalen, forventes det at leverandøren samarbeider med andre leverandører Norad anskaffer på dette området.

Prosedyre

Åpen tilbudskonkurranse

Oppdragsgiver planlegger å gjennomføre dialog gjennom avklaringer eller forhandlinger med én eller flere av leverandørene som inngir tilbud i konkurransen. Utvelgelsen vil bli foretatt etter en vurdering av tildelingskriteriene. Det planlegges dialog med maksimalt tre leverandører.

Dialogen kan begrenses til mindre avklaringer eller korrigeringer, men er planlagt å omhandle de delene av tilbudene som har betydning for hvordan tilbudet vurderes opp mot tildelingskriteriene. Møtene ønskes, så langt det er mulig, gjennomført i Norads lokaler i Bygdøy allé 2 i Oslo. Oppdragsgiver kan tilrettelegge for digital deltakelse via Microsoft Teams.

Dersom Oppdragsgiver etter at tilbudene er mottatt, vurderer at det er mest hensiktsmessig å tildele kontrakten uten å gjennomføre dialog, forbeholder Oppdragsgiver seg denne muligheten. Det presiseres at ingen leverandører kan forvente dialog om tilbudet de har levert.

Offentleglova og taushetsplikt

Offentlighetsloven åpner for at innkomne tilbud kan unntas fra offentlig innsyn frem til tilbud er valgt. Deretter skal tilbudene være offentlig tilgjengelige.

Opplysninger som er underlagt lovbestemt eller lovhjemlet taushetsplikt skal unntas fra offentlig innsyn. Typisk taushetsbelagte opplysninger er informasjon om personlige forhold og konkurransesensitive opplysninger om drifts- eller forretningsforhold.

Forbehold og avvik

Frem til signering av kontrakten kan oppdragsgiver foreta endringer i konkurransegrunnlaget som ikke er vesentlige. Tilbud med vesentlige forbehold eller avvik fra konkurransegrunnlaget skal avvises. Oppdragsgiver kan også avise tilbud med forbehold, avvik eller uklarheter som ikke er ubetydelige.

Oppdatering og tilleggsopplysninger

Eventuelle rettelser, suppleringer eller endringer av konkurransegrunnlaget, samt spørsmål til konkurransen med svar i anonymisert form, vil bli formidlet til alle leverandører som har registrert sin interesse for anskaffelsen i Hyyr. Dersom leverandøren finner at konkurransegrunnlaget ikke gir tilstrekkelig veiledning, eller er uklart, oppfordres leverandøren til stille spørsmål eller be om tilleggsopplysninger via Hyyr. Dersom det oppdages feil i konkurransegrunnlaget, bes det om at dette formidles til oppdragsgiver via Hyyr.

Reglene for kommunikasjon

All kommunikasjon med oppdragsgiver skal skje elektronisk og skriftlig via Hyrr (oppdragsgivers konkurransegjennomføringsverktøy). Dette gjelder også spørsmål og svar.

Juridisk ramme

Anskaffelsen gjennomføres i henhold til lov om offentlige anskaffelser (LOA) og anskaffelsesforskriften (FOA) del I og II.

Kostnader ved utarbeidelse av tilbud

Eventuelle kostnader leverandøren har ved utarbeidelse av tilbudet dekkes av leverandøren selv. Oppdragsgiver refunderer ikke kostnader knyttet til utarbeidelse eller innlevering av tilbud.

Deltilbud

Anskaffelsen er ikke delt i delkontrakter. Det er ikke adgang til deltilbud.

Alternative tilbud

Det er ikke tillatt å levere alternative tilbud.

Parallelle tilbud

Det er ikke tillatt å levere parallelle tilbud. Hver leverandør kan ha ett gjeldende tilbud per delkontrakt.

Forretningshemmeligheter og sladding

Ved innlevering skal leverandøren ta stilling til om opplysninger i tilbudet utgjør forretningshemmeligheter, merke disse og levere en sladdet versjon der det er påkrevd. Oppdragsgiver behandler innsynsbegjæringer etter offentleglova og forvaltningsloven.

Behandling av personopplysninger

Norad ønsker ikke å måtte vurdere om det skal utleveres personopplysninger. Det gir merarbeid for oss og tilbydere. Det anbefales derfor å:

- Ikke angi privatadresse, statsborgerskap, sivilstatus, fødested og tilsvarende i CV-er.
- Ikke legg ved dokumenter med kopiert håndsignatur, slike kan stjeles og misbrukes kommer de på avveie. Norad krever ikke håndsignatur i tilbudene.

Oppdragsgiver

Norad

Org.nr: 971277882

Bygdøy allé 2, 0257, Oslo

E-post: anskaffelser@norad.no

Telefon: +47 22304050

Kontaktperson

Joanna Gozdyra

E-post: joanna.gozdyra@norad.no

Telefon: +47 465 69 931

Konkurransedetaljer

Anskaffelsesdel:	Del II-anskaffelse - Over nasjonal, under EØS-terskelverdi	Utførelsessted:	Bygdøy allé 2, Oslo, NOR
Hovedtype:	Tjenester		
Estimert verdi:	2 000 000 NOK		
Maks verdi rammeavtale:	2 500 000 NOK		

CPV-koder:

- 79430000 - Krisehåndteringstjenester (Hoved)
- 79417000 - Sikkerhetsrådgivning

Varighet:

Oppstart:	11. november 2026
Slutt:	11. november 2028
Varighet:	2 år
Opsjoner:	1 + 1 år
Total mulig varighet:	4 år (2+1+1)

Tidsfrister:

Frist for å stille spørsmål:	16. oktober 2026, 12:00
Tilbudsfrist:	23. oktober 2026, 12:00
Eventuell dialog/forhandling om tilbud (DAG 1): Bygdøy allé 2, Oslo, evt. Teams	9. november 2026, 00:00
Eventuell dialog/forhandling om tilbud (DAG 2): Bygdøy allé 2, Oslo, evt. Teams	10. november 2026, 00:00
Tildeling:	20. november 2026, 12:00
Karensperiode: Fra utsendelse av tildelingsbeslutning	10 dager
Vedståelsesfrist:	60 dager

Rammeavtaleinnstillinger:

Maksimal verdi:	2 500 000 NOK
Maksimalt antall leverandører:	1

Kvalifikasjonskrav:

Nr.	Krav
1	Firmaattest
	Firmaattest fra Foretaksregisteret som bekrefter registrering, signaturrett og prokura. Hentes automatisk via eBevis.
2	Skatteattest
	Leverandøren skal fremlegge skatteattest som bekrefter at skatter og avgifter er betalt. Verifiseres automatisk via eBevis (krever samtykke i Altinn).
3	Erfaring fra tilsvarende oppdrag Filoplasting tillatt
	Leverandøren må ha erfaring fra tilsvarende oppdrag. Det skal legges ved en kort redegjørelse for inntil tre tidligere gjennomførte oppdrag. Kravet kan dokumenteres gjennom erfaringen til ansatte eller andre personer leverandøren rår over, selv om erfaringen er skjedd ved oppdrag for andre enn leverandøren.
4	Virksomheten er ikke dømt for deltagelse i en kriminell organisasjon, korrupsjon, bedrageri, hvitvasking av penger. Videre er foretaket ikke dømt for noen straffbare handlinger knyttet til sin forretningsatferd og har ikke i utøvelse av sin forretningsvirksomhet begått noen alvorlige brudd på faglige eller etiske standarder i den aktuelle bransjen.
	Leverandøren bekrefter dette.

Tildelingskriterier:

Evalueringsmetode:	Fastsatt vekting per kriterium
Prisberegningsmetode:	Hybrid
Miljøkriterier:	Miljøkrav er uvesentlige
Begrunnelse for klima- og miljøhåndtering:	Anskaffelsen etter sin art har et klimaavtrykk og en miljøbelastning som er uvesentlig. Anskaffelsen gjelder i hovedsak en digital og telefonbasert tjeneste og forventes derfor ikke å ha vesentlig miljøpåvirkning i normal drift. Det kan imidlertid oppstå miljøbelastning ved eventuelle reiser i forbindelse med rådgivning, opplæring, øvelser eller håndtering av hendelser. Møter, rådgivning, opplæring og oppfølgingsmøter som hovedregel gjennomføres digitalt.

Kriterie	Type	Vekt	Beskrivelse
Pris	Pris	40%	1. Fastpris for beredskapstelefon for 1 kalenderår Fastprisen faktureres forskuddsvis halvårlig. Fastprisen inkluderer alle tilbyderens kostnader og utgifter, inkludert, men ikke begrenset til, alt arbeid, sosiale og ad-

			ministrative kostnader. Fastprisen inkluderer blant annet: •Opplæring av konsulentene som benyttes: Norads rutiner og retningslinjer, kompetanse fra relevante fagområder •Orientering om særskilte reiser: risikoutsatte, høyprofil eller komplekse •Dialog mellom kontaktpunkt og Norad •Periodisk rapportering, rapportering ved hendelser 2. Beredskaps- og krisehåndteringstjenester Det gis én timespris for alle konsulenter som skal benyttes til: •bistand til utvikling og vedlikehold av planverk og rutiner •opplæring og veiledning •planlegging og gjennomføring av kriseøvelser •evaluering og oppfølging i etterkant av hendelser og øvelser Oppdrag med en varighet på inntil 3 måneder skal faktureres etter at avropet er fullført og godkjent. Tjenester med en varighet på over 3 måneder kan faktureres etter de milepælene som er avtalt i avropsmalen. Timepriser i prisskjemaet inkluderer konsulentenes fortjeneste og kostnader, herunder sosiale og administrative kostnader. Reisetid- og kostnader til Norads lokaler i Oslo/sentralt i Oslo by er også inkludert. Kun øvrige reisekostnader skal faktureres i tillegg. Leverandøren har kun krav på betaling for faktisk medgått tid. Leverandøren har ikke krav på ytterligere betaling utover de avtalte time- eller fastprisene. Kunden skal ikke faktureres for drøftelser eller rådgivning som finner sted før avropet er inngått. Det skal ikke faktureres for svært korte henvendelser på beredskapstelefonen som ikke medfører reell saksbehandling eller oppfølging, herunder enkle avklaringer, feiloppringninger og lommeringing. Flere møter knyttet til f.eks. selve kontraktsadministrasjon/oppstart/årlige statusmøter kan gjennomføres digitalt. Avtalte reiser (skriftlig) foretas på de betingelser som fremgår av «Statens reiseregulativ med særavtaler» og «Regulativ for reiser i utlandet for statens regning». Det betales ikke kompensasjonstillegg. Norad dekker av miljøhensyn kun reiser på økonomiklasse. Om det benyttes faglig spisskompetanse som åpenbart avviker normal forventning under avtalen, kan denne spesialisert spisskompetansen avvike fra timesprisen, etter forutgående skriftlig avtale med Norad. Dette kan gjelde f.eks. for spesialister som brukes i unntaksvis i kriser for å gi riktig veiledning i komplekse/utfordrende situasjoner.
Kvalitet	Kvalitet	60%	Norad skal gjennomføre en helhetlig vurdering av tilbudene.

Kravspesifikasjon:

1. Tilgjengelighet og responstider

Nr.	Krav	Type
1.1	Tjenesten skal være døgnbemannet og tilgjengelig 24/7/365. Kravet innebærer at beredskapstelefonen er bemannet til enhver tid og kan nås hele døgnet, hele året fra hele verden.	Må-krav
1.2	Henveldelser skal besvares på norsk. Kravet innebærer at innringer får svar fra norskspråklig konsulent ved første kontakt.	Må-krav
1.3	Maksimal svartid ved telefonhenvendelser Oppgi maksimal svartid i sekunder fra innringer ringer til samtalen besvares av konsulent. Dersom svartiden er ulik for dag og natt, skal begge oppgis tydelig.	Må-krav
1.4	Alternativ kontaktkanal ved driftsforstyrrelser. Leverandøren tilbyr minst én alternativ kontaktkanal, dersom primærkanal er utilgjengelig. Beskriv omfang av tjenesten som tilbys.	Kvalitet

2. Faglig innhold og støtteomfang

Nr.	Krav	Type
2.1	Et kvalifisert team for beredskapstelefonen Personell skal være grundig trent i å kunne gi veiledning og koordinere ved hendelser relatert til: (personlig)sikkerhet og evakuering, reiselogistikk, grunnleggende medisinsk rådgivning ved akutte hendelser, (annen) sikkerhetsfaglig bistand, krisepsykologisk/ psykososial førstehjelp. Ved behov skal leverandøren kunne ta kontakt med Utenriksdepartementets operative senter (UD OPS) for å orientere om hendelsen og, der det er relevant, bidra til koordinering med nærmeste norske ambassade eller konsulat.	Må-krav
2.2	Teamets relevant kompetanse Oppgi navn og legg ved CV-er for personell som skal besvare telefonen, med fokus på relevant kompetanse for tjenesten. Det vil bli lagt vekt på tilbudte konsulents samlede kompetanse og erfaring, herunder en relevant kombinasjon av faglige bakgrunner samt erfaring fra reiser og håndtering av hendelser i utlandet.	Kvalitet

2.3	Førstelinjestøtte innen sikkerhet, reiselogistikk og evakuering. Leverandøren skal gi rask, effektiv veiledning og koordinering knyttet til sikkerhetssituasjon, som trygg transport/innkvartering og evakueringsråd ved behov. Beskriv omfang av tjenesten som tilbys.	Må-krav
2.4	Grunnleggende medisinsk rådgivning ved akutte hendelser. Leverandøren kan gi grunnleggende førstehjelps-/triageveiledning og koordinere kontakt med kvalifisert helsetjeneste. Diagnostikk eller behandling skal ikke ytes med mindre dette omfattes og utføres av autorisert helsepersonell. Beskriv omfang av tjenesten som tilbys.	Må-krav
2.5	Tjenesteforløp fra første kontakt til lukking av sak. Beskriv standard prosess for håndtering av henvendelser, inkludert triage/klasifisering, eventuell involvering av fagressurser, koordinering mot lokale aktører, og hvordan saken lukkes i dialog med Norad.	Kvalitet
2.6	Tjenesten kan tilby krisepsykologi/psykososial førstehjelp. Reisende skal kunne få umiddelbar psykososial støtte ved kritiske hendelser, samt råd om videre oppfølging. Dersom hjelpen ytes av personell som ikke er psykolog, skal personellet ha relevant opplæring i psykososial førstehjelp. Beskriv omfang av tjenesten som tilbys.	Kvalitet
2.7	Støtte ved hendelser i høyrisiko-områder og områder med begrenset infrastruktur. Beskriv tilnærming til støtte og fremgangsmåte når kommunikasjon, infrastruktur eller tilgang til helsetjenester er begrenset. Beskriv hvordan leverandøren sikrer tilstrekkelig kunnskap for å kunne støtte.	Kvalitet
2.8	Lokale eller regionale samarbeidspartnere/ressurser Dersom leverandøren benytter lokale eller regionale samarbeidspartnere/ressurser, skal leverandøren beskrive hvordan disse kvalitetssikres, hvilke roller de kan ha, og hvordan leverandøren sikrer forsvarlig koordinering og informasjonsdeling.	Kvalitet
2.9	Tjenesten kan bistå med veiledning og koordinering ved behov for ambassade- eller konsulær bistand. Leverandøren skal kunne kontakte UD OPS og orientere om hendelsen. Dialog og koordinering mellom den reisende og aktuell ambassade eller konsulat skal ivaretas av UD. Leverandøren skal ikke opptre som mellomledd i konsulære saker, men kan bistå med relevant veiledning og koordinering innenfor avtalte rammer.	Må-krav
2.10	Leverandøren skal før oppstart av beredskapstelefonen etablere og få godkjent nødvendige oppstartsdokumenter og gjennomføre opplæring av vaktteam. Følgende utarbeides i oppstartsfasen og foreligger før tjenesten settes i drift: RACI, varslings- og eskaleringsmatrise, fullmakter, kontaktlister, No-	Kvalitet

rad-spesifikk operatørinstruks og dokumentert opplæring av vaktteam. Dersom leverandøren foreslår en annen løsning for dette, skal den beskrives.

3. Samarbeid med Norad, eskalering og rapportering

Nr.	Krav	Type
3.1	Relevant kompetanse - fast kontaktpunkt (KAM) for Norad. Kravet innebærer at Norad har ett definert kontaktpunkt for avtaleforvaltning, oppfølging av hendelser og koordinering. Leverandøren skal ha et fast kontaktpunkt mot Norad som følger opp mottatte henvendelser og relaterte hendelser i dialog med Norad til saken er håndtert og lukket, herunder eskalere alvorlige saker til Norad og/eller relevante instanser etter avtalte rutiner. Legg ved CV av tilbudt KAM.	Kvalitet
3.2	Tilgang til Microsoft Teams for krisekoordinering og samhandling Norads kriseorganisasjon benytter Microsoft Teams som digital samarbeids- og koordineringsplattform ved krisehendelser. Leverandøren skal derfor ha tilgang til og kunne benytte Microsoft Teams for deltakelse i nødvendige koordineringsmøter og samhandling med Norad.	Må-krav
3.3	Leverandøren skal eskalere alvorlige hendelser til Norad iht. avtalt rutine. Kravet innebærer at leverandøren følger en forhåndsavtalt varslings-/eskaleringsrutine og varsler Norad.	Må-krav
3.4	Leverandøren skal følge opp hendelser i dialog med Norad til saken er lukket. Kravet innebærer aktiv oppfølging, statusoppdateringer og koordinerende rolle fram til avslutning og dokumentert lukking av saken.	Må-krav
3.5	Krav til hendelseslogg og saksføring. Kravet innebærer at alle henvendelser/hendelser registreres som saker med tidspunkt, kilde, kontakinformasjon, tiltak, beslutninger og status (åpen/lukket) i tråd med gjeldende krav til konfidensialitet og personvern. Norad skal ha eksport og innsynsrett.	Må-krav
3.6	Hendelses- og perioderapportering med nullrapportering Leverandøren skal levere rapportering til Norad som er forholdsmessig og tilpasset hendelsens karakter, alvorlighetsgrad og omfang. Rapporteringen skal gi Norad et tilstrekkelig grunnlag for å vurdere videre tiltak, læringspunkter og råd i etterkant av hendelser. Periodisk rapportering skal som minimum omfatte oversikt over mottatte henvendelser og håndterte saker i rapporteringsperioden. Dersom det ikke har vært aktivitet i perioden, skal leverandøren bekrefte dette gjennom nullrapportering.	Må-krav

3.7	Rapportering til Norad. Beskriv foreslått rapporteringsopplegg, inkludert minimum innhold, frekvens og format, herunder statistikk over henvendelser, kategorier, responstid og læringspunkter.	Kvalitet
3.8	Forhåndsorientering ved risikoutsatte og komplekse reiser For spesielt risikoutsatte reiser, høyprofilreiser eller reiser som av andre grunner vurderes som komplekse, ønsker Norad å ha mulighet til å orientere leverandør om gjennomføringen i forkant, med relevant informasjon som destinasjon og antall deltakere. Det estimeres ca. 12 slike reiser i året, men reelt tall kan variere. Formålet med orienteringen er å gi leverandøren relevant forhåndsinformasjon slik at beredskapstelefonen kan gi rask og forsvarlig støtte dersom det oppstår en hendelse. Orienteringen vil normalt omfatte relevant informasjon, som reisemål, reiseperiode, antall reisende og kontaktinformasjon.	Må-krav
3.9	Tilgang for Norad til oversikt over saker og status eller leverandørens portal. Beskriv hvordan Norad kan få innsyn i relevante saker og status, for eksempel dashboard/uttrekk, inkludert hvordan tilgangsstyring håndteres.	Kvalitet

4. Beredskaps- og krisehåndteringstjenester

Nr.	Krav	Type
4.1	Bidra til/gjennomføre planlegging, gjennomføring og evaluering av periodiske beredskapsøvelser for Norad, i ulike former som fullskala eller diskusjonsøvelser, i avtaleperioden. Beskriv hvordan leverandøren kan gjennomføre og dokumentere en enkel beredskapsøvelse (diskusjonsøvelse) sammen med Norad, inkludert innhold, varighet, leveranser og evaluering.	Kvalitet
4.2	Utvikling av beredskapsplanverk. Leverandøren kan bistå Norad med utvikling, revisjon og vedlikehold av beredskaps- og kriseplanverk, herunder roller, ansvar, varslings- og eskaleringsrutiner, kontaktlister og handlingskort. Leverandøren bør beskrive sin metodikk og relevante erfaring.	Kvalitet
4.3	Opplæring beredskap. Leverandøren kan tilby praktisk opplæring og veiledning for Norads kriseorganisasjon og andre relevante medarbeidere. Opplæringen bør omfatte bruk av beredskapstelefonen, roller og ansvar, situasjonsforståelse, varsling, eskalering og håndtering av hendelser på tjenestereise.	Kvalitet

4.4	Leverandøren skal til enhver tid tilby et kvalifisert team. Oppgi navn og legg ved CV-er for maksimalt tre faste personer for beredskapstjenester. Det er mulig å tilby samme personer som for beredskapstelefonen. Det vil bli lagt vekt på tilbudte konsulenters samlede kompetanse og erfaring, herunder en relevant kombinasjon av faglige bakgrunner samt erfaring fra reiser og håndtering av hendelser i utlandet.	Kvalitet
-----	--	----------

5. Informasjonssikkerhet

Nr.	Krav	Type
5.1	Beskrivelse av informasjonssikkerhetstiltak i leveransen. Beskriv relevante sikkerhetstiltak i løsningen og drift av denne, for eksempel kryptering, sikkerhetskopi, sårbarhetshåndtering og tilgangskontroll, som er direkte knyttet til leveransen. Oppgi eventuelle sertifiseringer knyttet til informasjonssikkerhet.	Kvalitet

6. Oppstart, integrasjoner og bærekraft i leveransen

Nr.	Krav	Type
6.1	Oppstart og etablering av beredskapstelefonen. Norad forventer at beredskapstelefonen skal være operativ for Norads reisende senest 1 måned fra kontraktsinngåelse.	Må-krav
6.2	Tjenesten skal kunne brukes uten integrasjon mot Norads travel tracker. Kravet innebærer at leverandøren leverer tjenesten uten teknisk tilgang til eller integrasjon mot Norads reise-/travel tracker.	Må-krav
6.3	Rutine for mottak og vedlikehold av bakgrunnsinformasjon fra Norad. Beskriv hvordan leverandøren tar imot og holder oppdatert nødvendig bakgrunnsinformasjon om Norad og reiseaktiviteter, uten travel tracker-tilgang, inkludert hvordan endringer håndteres.	Kvalitet

7. Opsjoner - kan utløses helt eller delvis i avtaleperioden, på nærmere avtalte vilkår.

Nr.	Krav	Type
-----	------	------

7.1	Utvikling og/eller bruk av API-er og integrasjoner mellom leverandørens eventuelle løsninger/portal og Norads systemer, samt eventuelle andre relevante systemer. Beskriv hvilke API-er og integrasjoner som er tilgjengelige eller under utvikling.	Kvalitet
7.2	Tilleggsmoduler eller utvidet funksjonalitet i leverandørens eventuelle portal, herunder funksjoner for rapportering, analyse eller støtte til Norads interne beredskaps- og oppfølgingsprosesser. Beskriv hva leverandøren kan tilby.	Kvalitet
7.3	Arbeid med beredskap og krisehåndtering innen informasjonssikkerhet Arbeid med beredskap og krisehåndtering innen informasjonssikkerhet vurderes å kreve høy grad av spesialisering, inkludert spesialisert kompetanse. Leverandøren skal ha forståelse relatert til informasjonssikkerhet og relevant kompetanse til å identifisere, håndtere og eskalere problemstillinger i grenseflaten mellom generell beredskap/krisehåndtering og informasjonssikkerhet. Det forventes imidlertid ikke at kommende leverandør under denne avtalen skal ha nødvendig spesialisert kompetanse for å levere alle tjenester innen beredskap og krisehåndtering på informasjonssikkerhetsområdet, men det åpnes for at slik kompetanse kan tilbys som opsjon. Dersom denne typen arbeid innen informasjonssikkerhet ikke, eller bare delvis, blir en del av avtalen, forventes det at leverandøren samarbeider med andre leverandører Norad anskaffer på dette området. Beskriv hva leverandøren kan tilby.	Må-krav

8. Andre kontraktskrav

Nr.	Krav	Type
8.1	Ukrainaforskriften Russlands invasjon av Ukraina er å anse som et brudd på grunnleggende folkerettslige regler. EU og andre land har innført en lang rekke økonomiske sanksjoner mot Russland, og Norge har sluttet seg til sanksjonene fra EU. Se regjeringens nettsider for ytterligere informasjon om dette. Etter Forskrift om restriktive tiltak vedrørende handlinger som undergraver eller truer Ukrainas territoriale integritet, suverenitet, uavhengighet og stabilitet - Lovdata § 8n har departementet ikke adgang til å fortsette gjennomføringen av kontrakter med:	Må-krav

	a. russiske statsborgere, fysiske personer bosatt i Russland eller juridiske personer etablert i Russland, b. juridiske personer, hvis eiendomsrettigheter direkte eller indirekte er mer enn 50 % eid av fysiske eller juridiske personer nevnt i bokstav a, eller c. juridiske personer, som handler på vegne av eller på instruks fra fysiske eller juridiske personer nevnt i bokstav a eller b, også dersom de står for mer enn 10 % av kontraktsverdien, underleverandører, leverandører eller enheter hvis kapasitet utnyttes i henhold til direktivene om offentlige innkjøp. Leverandøren bekrefter at selskapet har ingen tilknytning til bedrifter eller personer på EUs sanksjonsliste. Consolidated list of persons, groups and entities subject to EU financial sanctions	
8.2	Databehandleravtale Leverandøren vil inngå databehandleravtale med Norad i forbindelse med signering av kontrakt. Se bilag i kontrakten.	Må-krav
8.3	Taushetserklæring Personell som skal utføre oppdraget vil signere taushetserklæring før de starter arbeidet. Dette vil bli gjort i forbindelse med oppdragsgiver signerer kontrakt med valgte leverandør.	Må-krav
8.4	Leverandøren bekrefter at det ikke foreligger kjente habilitetskonflikter eller interessekonflikter som kan påvirke gjennomføringen av oppdraget, og at Norad varsles uten ugrunnet opphold dersom slike forhold oppstår eller avdekkes. Svar ja dersom kravet er oppfylt. Inkluder eventuelt en kort redegjørelse for vurderte forhold og planlagte tiltak.	Må-krav

Strategiske hensyn:

Universell utforming:

accessibility-unspecified

Egnet for små og mellomstore bedrifter

Denne anskaffelsen er tilrettelagt for deltakelse fra SMB-er

Innleveringsvilkår:

Elektronisk innlevering:

Påkrevd

Elektronisk signering:

Påkrevd

Tillatte språk:

Norsk

Vedlegg:

- Bilag 1: Taushetserklaring.docx