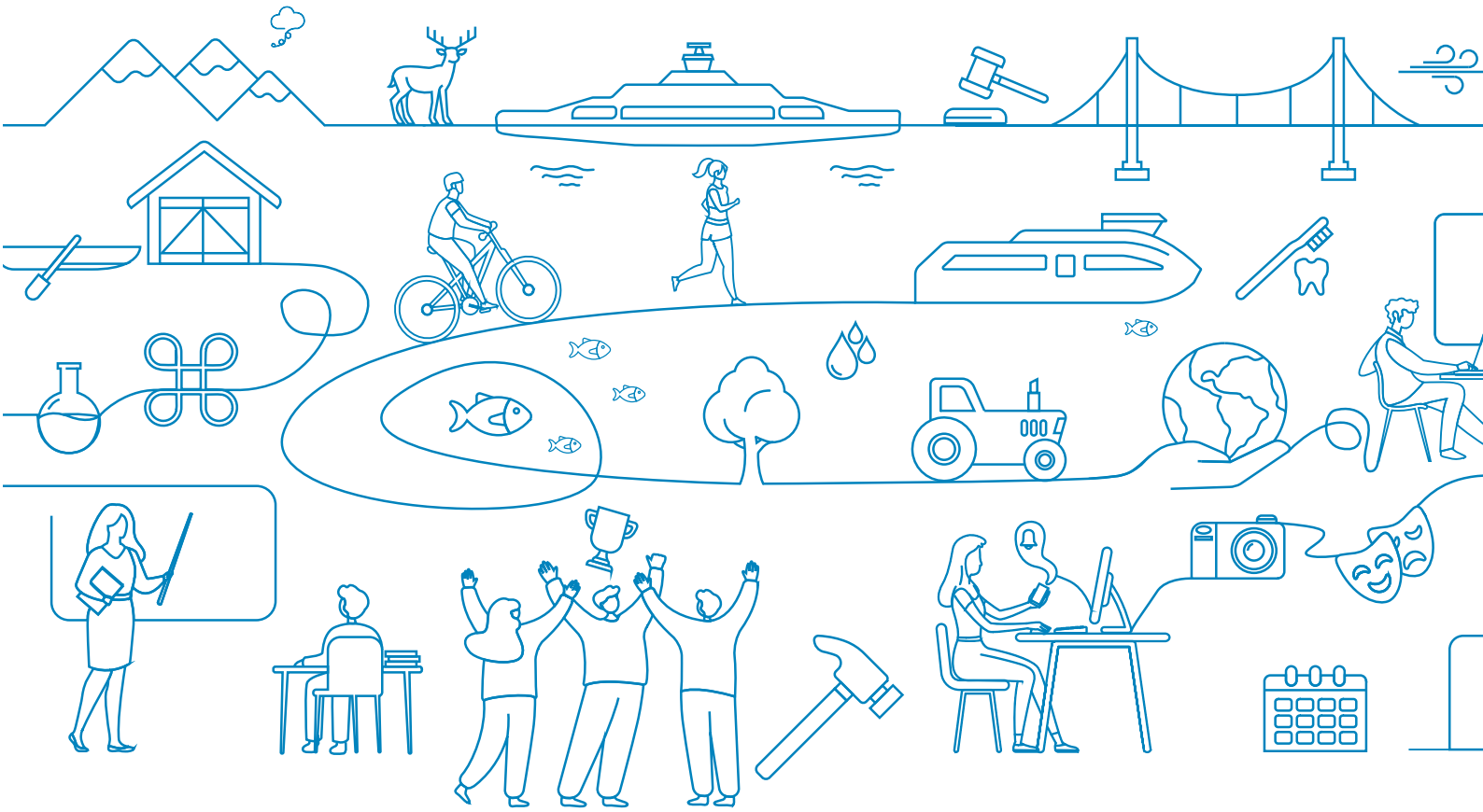

Møre og Romsdal fylkeskommune

Høring - nytt supportsystem (ITSM)

2026 Supportsystem (ITSM)

1 Bakgrunn

Oppdragsgiver for denne konkurransen er Møre og Romsdal fylkeskommune. For informasjon om Oppdragsgiver, se nettside: www.mrfylke.no.

Oppdragsgiver skal anskaffe ny skybasert løsning for support (ITSM).

Tjenesten som anskaffes skal fylle Oppdragsgivers framtidige behov for saksbehandling av supporthenvendelser i ulike deler av organisasjonen, både innenfor IT brukerstøtte og andre supportfunksjoner i fylkeskommunen.

Oppdragsgiver gjennomførte våren 2025 en markedsdialog for å få tilbakemelding på en del spørsmål. Denne ble kunngjort på Doffin og TED.

2 Hensikt med høringen

For å redusere Oppdragsgivers risiko, herunder å unngå å stille for strenge eller urealistiske krav, ønsker Oppdragsgiver med dette å gjennomføre en høring av utkast til oppdragsbeskrivelse og kravspesifikasjon.

Under høringsrunden får potensielle leverandører anledning til å komme med innspill, slik at eventuelle uklarheter kan identifiseres og rettes opp i før endelig kunngjøring av konkurransen. Oppdragsgiver vil likevel presisere at høringen ikke er bindende for Oppdragsgiver, verken med tanke på endelig utforming av konkurransedokumentene eller når det gjelder å innarbeide mottatte innspill.

Dokumentene som ligger til grunn for høringen, fremgår av dette dokumentet og følgende vedlegg:

- Oppdragsbeskrivelse
- Kravspesifikasjon
- Tilbakemeldingsskjema

Enkelte vedlegg som det vises til i dokumentene, inngår ikke i høringen og vil bli lagt ved når konkurransen kunngjøres.

Tilbakemeldinger på Oppdragsgivers spørsmål skal gis i dokumentet «Tilbakemeldingsskjema».

3 Gjennomføringen av høringen

KOMMUNIKASJON I HØRINGSRUNDEN

Oppdragsgiver er åpen for å svare på spørsmål til høringen underveis. Kommunikasjon i prosessen skal foregå i Hyyr-portalen for å sikre arkivering.

Spørsmål som medfører informasjon som angår alle interessenter, vil bli publisert i Hyyr-portalen som tilleggsinformasjon i anonymisert form.

INNLEVERING AV INNSPILL OG SVAR I HØRINGEN

Svar på høringen skal leveres elektronisk i Hyyr-portalen.

Oppdragsgiver ber om at svar og tilbakemeldinger gis i vedlagt svardokument og at det oppgis hvilket dokument og eventuelt hvilket krav innspillet gjelder.

Oppdragsgiver understreker at deltakelse i høringsrunden er frivillig, og ikke påvirker leverandørenes rettigheter i senere konkurranse. Informasjon som utveksles i høringsrunden er ikke bindende for noen av partene.

Leverandører dekker selv egne kostnader i forbindelse med å utarbeide, levere og eventuelt følge opp svar på høringen.

BEHANDLING AV MOTTATT INFORMASJON

Etter høringsfristens utløp vil Oppdragsgiver gjennomgå og vurdere de mottatte innspillene. Det vil ikke bli gitt individuelle tilbakemeldinger på innspillene.

Oppdragsgiver minner om at innspillene vil være underlagt offentlighetslovens regler om innsyn.

FRIST FOR INNSPILL

Frist for å gi innspill er: 29.10.2026 kl. 12.00.

VEIEN VIDERE

Oppdragsgiver har til hensikt å gjennomføre en konkurranse med forhandling etter forutgående kunngjøring. Oppdragsgiver har valgt denne prosedyren fordi anskaffelsen omfatter både funksjonelle, tekniske og implementeringsmessige forhold som det kan være behov for å avklare og videreutvikle gjennom forhandlinger.