



Anskaffelse av Kontaktsenterløsning

Prosedyreregler

Innhold

1	INNLEDNING	4
1.1	OPPDRAGET	4
1.2	OM OPPDRAGSGIVER.....	4
1.3	TIDSPLAN	4
1.4	OPPBYGGING AV KONKURRANSEGRUNNLAGET	5
1.5	MINSTEKRAV TIL KLIMA/MILJØ	5
2	REGLER FOR GJENNOMFØRING AV KONKURRANSEN	5
2.1	REGLER FOR GJENNOMFØRING AV KONKURRANSEN	5
2.2	KOMMUNIKASJON UNDER KONKURRANSEN.....	6
2.3	SPØRSMÅL, SVAR, RETTELSE, SUPPLERINGER ELLER ENDRING AV KONKURRANSEGRUNNLAGET	6
3	KVALIFIKASJONSKRAV	6
3.1	GENERELT OM KVALIFIKASJONSKRAV.....	6
3.2	DIVERSE DOKUMENTASJON.....	6
3.2.1	Skatteattest	7
3.3	LEVERANDØRENS ORGANISATORISKE OG JURIDISKE STILLING	7
3.4	LEVERANDØRENS ØKONOMISKE OG FINANSIELLE KAPASITET	7
3.5	LEVERANDØRENS TEKNISKE OG FAGLIGE KVALIFIKASJONER.....	8
3.6	SAMARBEID MED ANDRE VIRKSOMHETER	8
4	TILBUDBETINGELSER	8
4.1	VEDSTÅELSESRIST	8
4.2	VEDERLAG.....	9
4.3	ALTERNATIVE TILBUD	9
4.4	PARALLELLE TILBUD	9
4.5	LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR.....	9
5	TILBUDETS INNHOLD OG ORGANISERING	9
5.1	TILBUDETS OMFANG	9
5.2	STRUKTUR.....	9
5.3	TILBUDBREV	9
5.4	GODTGJØRELSE (VEDLEGG 2)	10
5.5	BESVARELSE AV TILDELINGSKRITERIET KVALITET (VEDLEGG 3)	10
5.6	SPRÅK	10
5.7	OFFENTLIGHET	10
6	INNLEVERING AV TILBUD	10
6.1	LEVERING AV TILBUD	10
6.2	TILBUDBRIST.....	11
7	BEHANDLING AV TILBUD	11
7.1	TILBUDBESTRERING	11
7.2	AVVIK FRA KONKURRANSEGRUNNLAGET/FORBEHOLD.....	11
8	AVVISNING	11

9	AVLYSNING AV KONKURRANSEN	11
10	KONTRAKTSTILDELING OG KONTRAKTSINNGÅELSE	12
10.1	TILDELINGSKRITERIER.....	12
10.1.1	Funksjonalitet og løsningsbeskrivelse – 40 %.....	12
10.1.2	Implementering og gjennomføring – 15 %.....	13
10.1.3	AI, innovasjon og videreutvikling – 10 %.....	13
10.1.4	Demonstrasjon av løsningen – 5 %.....	13
10.2	KONTRAKTSINNGÅELSE	13

1 Innledning

Troms fylkeskommune inviterer til konkurranse om kontaktsenterløsning for kundedialog og saksbehandling knyttet til kollektiv- og mobilitetstilbudet i Troms. Kontrakten vil ha varighet 01.03.2027 – 01.03.2030. I tillegg har oppdragsgiver opsjon på inntil 2 (1+1) års forlengelse.

Konkurransen utlyses med forbehold om finansiering.

Leverandørene oppfordres til å gjennomgå konkurransegrunnlaget nøye og sette seg inn i reglene for konkurransen. Dersom konkurransegrunnlaget fremstår som uklart, oppfordres leverandørene til å stille spørsmål til oppdragsgiver gjennom Hyyr-portalen.

1.1 Oppdraget

Oppdraget er nærmere beskrevet i Vedlegg 1 Behovsbeskrivelse og Kravspesifikasjon.

1.2 Om oppdragsgiver

Troms fylkeskommune er kontraktspart og tildeler kontrakten.

Samferdselsetaten i fylkeskommunen vil administrere kontrakten, under merkenavnet Svipper. Troms fylkeskommunes oppgave er å planlegge, anskaffe, administrere, markedsføre og informere om kollektivtransport med buss, båt og ferge i fylket.

1.3 Tidsplan

Det er satt opp en foreløpig tidsplan for prosessen frem til vedståelsesfristens utløp:

Aktivitet	Frist/ periode
Kunngjøring av konkurransen	06. oktober 2026
Frist for å søke om deltakelse i konkurransen	09. november 2026 kl. 12
Utvelgelse og invitasjon til å levere tilbud	Uke 46
Frist for å stille spørsmål til konkurransegrunnlaget	25. november 2026 kl. 12:00
Tilbudsfrist	07. desember 2026 kl. 12.00
Evaluering, demonstrasjon av tilbudt løsning	Uke 51
Forhandlinger	04-11. januar 2027
Frist endelig tilbud	25. januar 2027 kl. 12.00
Informasjon om valg av tilbyder	Februar 2027
Karensperiode	10 dager
Kontraktsinngåelse	Februar 2027
Vedståelsesfrist	3 måneder fra tilbudsfristen

1.4 Oppbygging av konkurransegrunnlaget

Konkurransegrunnlaget består av følgende deler:

Prosedyreregler (dette dokumentet) som inneholder informasjon og rettledning i fasen frem til kontraktsinngåelse.

Kontrakten som angir vilkår for oppdraget og regulerer kontraktsforholdet mellom oppdragsgiver (Kunden) og leverandør (Konsulenten). Kontraktsmal som benyttes er SSA-lille sky.

Avtaleforholdet reguleres av kontrakten med dens vedlegg, supplert av konkurransegrunnlaget og leverandørens tilbud, samt eventuelle tilleggsopplysninger og avklaringer til disse.

1.5 Minstekrav til klima/miljø

Oppdragsgiver har valgt å ikke stille klima og/eller miljø som tildelingskriterium eller krav i denne konkurransen, jf. LOA § 5b andre og tredje ledd. Anskaffelsen gjelder i hovedsak en skybasert programvareløsning og tilhørende digitale tjenester, og er vurdert å falle inn under kategorien programvare og informasjonssystemer (CPV 48). Slike tjenester har typisk lav klimaintensitet i henhold til DFØs veileder om klima- og miljøhensyn i offentlige anskaffelser. Anskaffelsen omfatter ikke kjøp eller etablering av fysisk infrastruktur, og indirekte miljøbelastning som følge av drift av den skybaserte tjenesten er vurdert som liten. På denne bakgrunn vurderes anskaffelsen etter sin art å ha et klimaavtrykk og en miljøbelastning som er uvesentlig, jf. LOA § 5b tredje ledd.

2 Regler for gjennomføring av konkurransen

2.1 Regler for gjennomføring av konkurransen

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.

Konkurransen gjennomføres som konkurranse med forhandling etter forutgående kunngjøring.

Konkurransen innledes med en kvalifiseringsfase. Bare de tilbyderne som oppfyller kvalifikasjonskravene og blir invitert til tilbudsfasen vil få sine tilbud evaluert, jf. FOA § 23-7 (1). Blant de kvalifiserte leverandørene vil det bli valgt ut minimum 3 (tre) og maksimalt 5 (fem) leverandører som inviteres til å delta i konkurransen, forbeholdt at tilstrekkelig antall leverer søknad om deltakelse. Utvelgelsen vil skje ut fra en samlet vurdering av hvilke leverandører som i størst grad oppfyller kravet til tekniske og faglige kvalifikasjoner.

Oppdragsgiver kan gjennomføre forhandlinger før endelig tildeling av kontrakt. Forhandlingene kan omfatte alle sider ved tilbudet som det er adgang til å forhandle om.

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å redusere antall tilbud det forhandles om underveis i prosessen, på bakgrunn av tildelingskriteriene. En eventuell reduksjon kan skje i forkant av forhandlingene.

Oppdragsgiver forbeholder seg også retten til å tildele kontrakten på grunnlag av de opprinnelige tilbudene uten å gjennomføre forhandlinger, jf. FOA § 23-7 (5). Leverandørene kan derfor ikke påregne at de får anledning til å forbedre eller endre tilbudet etter tilbudsfristen.

2.2 Kommunikasjon under konkurransen

All skriftlig og muntlig kommunikasjon vil være med norsk språk, med mindre annet framgår.

Oppdragsgiver benytter Hyyr som konkurransegjennomføringsverktøy. Som et utgangspunkt vil all kommunikasjon i konkurransen gå gjennom Hyyr-portalen (www.hyyr.no).

Brukerspørsmål rettes til Hyyr supporttjeneste.

2.3 Spørsmål, svar, rettelser, suppleringer eller endring av konkurransegrunnlaget

Leverandørene oppfordres til en grundig gjennomgang av konkurransegrunnlaget med vedlegg og bilag for å avdekke eventuelle uklarheter. Gjennomgangen bør gjøres så tidlig at det blir tid til å avklare uklarheter og ferdigstille kvalifikasjonssøknad/tilbud innen fristene i konkurransen løper ut.

Ved eventuelle spørsmål til konkurransegrunnlaget skal leverandørene benytte kommunikasjonsmodulen i Hyyr. Leverandørene stiller spørsmål anonymt via systemet, og oppdragsgivers svar vil være synlig for alle tilbydere.

Frist for å stille spørsmål til konkurransegrunnlaget følger av tidsplanen i punkt 1.3.

Fram til fristen for siste reviderte tilbud har oppdragsgiver rett til å foreta rettelser, suppleringer og endringer av konkurransegrunnlaget som ikke er vesentlige. Slike rettelser mv. vil bli kommunisert via Hyyr.

3 Kvalifikasjonskrav

3.1 Generelt om kvalifikasjonskrav

Kravene har som formål å sikre at valgte leverandør er i stand til å kunne oppfylle kontrakten.

Leverandør skal i tillegg til å utfylle ESPD-skjema i søknaden om deltakelse i konkurransen, levere dokumentasjon på oppfyllelse av kvalifikasjonskravene.

Dersom tilbyder (via Altinn) har gjort skatteattest, firmaattest og årsregnskap tilgjengelig for oppdragsgiver som eBevis, vil oppdragsgiver selv innhente dokumentasjonen.

3.2 Diverse dokumentasjon

3.2.1 Skatteattest

Leverandør skal framlegge skatteattest for skatter og avgifter fra Skatteetaten. Attesten skal ikke være eldre enn 6 måneder regnet fra fristen for å levere forespørsel om å delta i konkurransen. Eventuelle restanser eller misligheter må begrunnes.

Utenlandsk leverandør skal fremlegge attest utstedt av kompetent organ som bekrefter at tilbyder har oppfylt sine forpliktelser til å betale skatter, avgifter og trygdeavgifter i henhold til lovgivningen i tilbyders hjemstat eller staten hvor tilbyder er etablert. Attesten skal ikke være eldre enn 6 måneder regnet fra fristen for å levere forespørsel om å delta i konkurransen. Eventuelle restanser eller misligheter må begrunnes.

Oppdragsgiver kan/skal avvise leverandør som ikke har oppfylt sine forpliktelser til å betale skatter, avgifter og trygdeavgifter, jf. anskaffelsesforskriften § 24-2 for nærmere vilkår.

3.3 Leverandørens organisatoriske og juridiske stilling

	Kvalifikasjonskrav	Dokumentasjonskrav
3.3.1	Oppdraget skal utføres av et lovlig etablert foretak.	Leverandør skal fremlegge firmaattest. Dersom den juridiske enheten som inngir tilbud er eid 50 % eller mer av et annet selskap, skal ovennevnte opplysninger også gis om morselskapet. Utenlandsk leverandør skal i stedet godtgjøre at selskapet er registrert i bransjeregister eller foretaksregister som foreskrevet i lovgivningen i det land hvor tilbyder er etablert. Tilsvarende gjelder for morselskap som nevnt ovenfor.

3.4 Leverandørens økonomiske og finansielle kapasitet

	Kvalifikasjonskrav	Dokumentasjonskrav
3.4.1	Leverandøren skal ha tilstrekkelig økonomisk og finansiell kapasitet til å gjennomføre oppdraget.	Oppdragsgiver vil innhente opplysninger om leverandørs økonomiske og finansielle stilling gjennom Proff (www.proff.no). Leverandøren skal påse at denne informasjon er tilgjengelig på nettstedet. Dersom den ikke er tilgjengelig, skal tilbudet vedlegges foretakets siste to revisorgodkjente årsregnskap med årsberetning. Hvis leverandør har rimelig grunn til ikke å ha ovennevnte dokumentasjon tilgjengelig, kan han godtgjøre sin økonomiske og finansielle stilling med ethvert annet

		dokument som oppdragsgiver anser egnet. Leverandør bør i så fall ta skriftlig kontakt med Oppdragsgiver for å få klarlagt hvilken annen dokumentasjon som kan anses egnet. Dersom det finnes økonomiske opplysninger av nyere dato som ikke fremgår av Proff eller dokumentasjon fra tilbyder, og som har betydning for tilbyders gjennomføringsevne, skal leverandør informere om dette.
--	--	---

3.5 Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner

	Kvalifikasjonskrav	Dokumentasjonskrav
3.5.1	Leverandør skal ha tilstrekkelig relevant erfaring fra tilsvarende oppdrag.	Leverandør skal dokumentere relevant erfaring fra tilsvarende oppdrag, herunder leveranser av omnikanal kontaktsenterløsninger og/eller tilsvarende løsninger til offentlig sektor. Det skal angis opplysninger om verdi, tidspunkt, og navnet på oppdragsgiver med oppgitt kontaktperson.

3.6 Samarbeid med andre virksomheter

Leverandøren kan om nødvendig støtte seg på andre virksomheters kapasitet for å oppfylle kravene til økonomisk og finansiell kapasitet eller de tekniske og faglige kvalifikasjonene.

Den støttende virksomhetens kvalifikasjoner skal dokumenteres i tråd med dokumentasjonskravene. I tillegg må det dokumenteres at leverandør har rådighet over de nødvendige ressursene, for eksempel ved å framlegge en forpliktelseserklæring. Det støttende foretak må også levere egen ESPD for de relevante punkter.

Dersom leverandør støtter seg på andre virksomheter for å oppfylle kravene til økonomisk og finansiell stilling, krever oppdragsgiver at de er solidarisk ansvarlige for utførelsen av kontrakten.

Dersom leverandøren støtter seg på andre virksomheter for å oppfylle kravene til faglige kvalifikasjoner eller kravene til relevant faglig erfaring, skal disse virksomhetene utføre arbeidene som krever slike kvalifikasjoner.

4 TILBUDBETINGELSER

4.1 Vedståelsesfrist

Tilbyder skal vedstå seg tilbudet i 3 måneder fra tilbudsfristens utløp.

4.2 Vederlag

Tilbyder har ikke krav på noen form for godtgjørelse for utarbeidelse, levering og oppfølging av tilbudet. Tilbudet vil ikke bli returnert.

4.3 Alternative tilbud

Det er ikke anledning til å inngi alternative tilbud.

4.4 Parallelle tilbud

Det er ikke anledning til å inngi parallelle tilbud.

4.5 Lønns- og arbeidsvilkår

Denne konkurransen omfatter tjenester som er omfattet av anskaffelsesloven § 5e om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter.

5 Tilbudets innhold og organisering

5.1 Tilbudets omfang

Tilbudet skal holde seg innenfor følgende sidetallsbegrensning: Ingen begrensning.

I tilbudet skal man benytte skriftstørrelse minimum 10 pkt. Det skal være 1,5 linjeavstand og 2,5 cm marg på høyre og venstre side og min 1,5 cm marg på topp og bunn.

5.2 Struktur

Tilbyder skal ved tilbudsinnlevering levere tilbudsbrev med følgende vedlegg:

Vedlegg 1: Tilbyders utfylte prisskjema for godtgjørelse

Vedlegg 2: Tilbyders besvarelse av tildelingskriteriet Kvalitet, samt øvrig dokumentasjon og beskrivelser etterspurt i Vedlegg 1 Behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon

5.3 Tilbudsbrev

Tilbudsbrevet skal være datert og signert av bemyndiget person hos tilbyder. Med bemyndiget person menes person som har fullmakt til å forplikte tilbyder i henhold til opplysninger i enhetsregisteret eller etter egen fullmakt. Det skal legges ved nødvendig dokumentasjon som bekrefter dette. Brevet skal som minimum angi:

- En bekreftelse på at tilbudet er gitt basert på de vilkår som fremgår av kontrakten med vedlegg, herunder at tilbudet gis basert på de vilkår og betingelser som fremgår.
- En uttømmende oversikt over eventuelle forbehold og avvik.
- Bekreftelse på tilbudets vedståelsesfrist.

- Tilbyders kontaktperson, med telefon og e-postadresse.

5.4 Godtgjørelse (vedlegg 2)

Tilbyder skal fylle inn alle prisene som fremgår av prisskjema vedlagt i Hyyr.

Leverandørens pris skal oppgis i norske kroner ekskl. merverdiavgift og skal inkludere alle kostnader relatert til krav som kommer frem i konkurransegrunnlaget og kravspesifikasjon.

5.5 Besvarelse av tildelingskriteriet kvalitet (vedlegg 3)

Se krav til innhold og struktur i Vedlegg 1 Behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon.

5.6 Språk

Tilbudet skal leveres på norsk. Vedlegg til tilbudet av teknisk karakter, teknisk dokumentasjon mv, kan være på norsk, engelsk, svensk eller dansk.

Eventuell kommunikasjon under konkurransen, herunder eventuelle avklaringer, skal skje på norsk.

5.7 Offentlighet

Oppdragsgiver er underlagt offentleglova med derav følgende innsynsrett i tilbud som oppdragsgiver mottar. Innsyn i tilbud i denne konkurransen vil ikke bli gitt før valg av leverandør er gjort. Hvis tilbudet inneholder forretningshemmeligheter, skal tilbyder også levere en komplett elektronisk versjon av tilbudet, hvor forretningshemmeligheter er sladdet. Tilbyder må begrunne/vise til paragraf ved sladding. Den sladdede versjonen av tilbudet skal legges på egen fil gjennom Hyyr. Oppdragsgiver må uansett ta selvstendig stilling til om opplysningene er å betrakte som unntatt offentlighet/forretningshemmeligheter. Ved tvilstilfeller vil dette bli tatt opp med tilbyder.

Den sladdete versjon av tilbudet skal senest foreligge 1 uke etter innlevering av endelig tilbud.

6 INNLEVERING AV TILBUD

6.1 Levering av tilbudet

Alle tilbud skal leveres elektronisk via Hyyr (www.hyyr.no) innen tilbudsfristen. For sent innkomne tilbud vil bli avvist. (Det er heller ikke mulig å levere tilbud i Hyyr etter tilbudsfristens utløp.)

Det anbefales at tilbudet leveres i god tid før tilbudsfristen løper ut. Tilbyder kan om ønskelig åpne sitt tilbud i Hyyr og gjøre endringer i eller slette sitt tilbud inntil fristen utløper.

Tilbudet krever elektronisk signatur ved levering.

6.2 Tilbudsfrist

Frist for innlevering av tilbud framgår av punkt 1.4. Tilbyder har selv ansvaret for at tilbudet er registrert i Hyyr innen tilbudsfristen.

7 BEHANDLING AV TILBUDET

7.1 Tilbudsregistrering

Tilbudene registreres i Hyyr og oppdragsgiver har ikke tilgang til tilbudene før etter tilbudsfrist er utløpt. Hyyr registrer tilbudene med dato og klokkeslett ved innlevering av tilbud.

7.2 Avvik fra konkurransegrunnlaget/forbehold

Dersom tilbudet er ment å avvike fra konkurransegrunnlaget, herunder forbehold mot bestemmelser i kontrakten, skal dette fremgå av tilbuds brevet. Alle avvik skal være beskrevet presist og entydig, og det skal fremgå hva avviket gjelder. Det skal vedlegges en oversikt som uttømmende angir alle avvik. Oversikten skal inneholde en henvisning til hvor i tilbudet avviket er nærmere beskrevet.

Avvikets betydning for den tilbudte prisen skal beregnes av tilbyder.

Oppdragsgiver forbeholder seg likevel retten til selv å vurdere priskonsekvens av alle avvik.

8 Avvisning

Det er ikke anledning til å gjøre avvik (herunder forbehold) som er vesentlige. Tilbud som etter oppdragsgivers vurdering inneholder vesentlige avvik vil bli avvist.

Oppdragsgiver har ikke oppstilt absolutte krav i denne konkurransen. (Absolutte krav betyr at avviket automatisk fører til avvisning av tilbudet uten nærmere vurdering fra oppdragsgivers side.)

Et tilbud skal avvises når det på grunn av avvik, forbehold, feil, ufullstendigheter, uklarheter eller liknende kan medføre tvil om hvordan tilbudet skal bedømmes i forhold til de andre tilbudene.

Det vises for øvrig til bestemmelsene om avvisning i anskaffelsesforskriften kapittel 24.

Oppdragsgiver forbeholder seg rett til å avvise tilbud som inneholder prisposter som ikke i rimelig grad gjenspeiler tilbyders faktiske kostnader (taktisk prising). I vurderingen av om et tilbud skal avvises vil oppdragsgiver legge vekt på størrelsen på avviket, om prisingen medfører uforutsette og uheldige virkning ved evalueringen av tilbudene, om prisingen kan hindre oppdragsgiver i å foreta ellers fornuftige valg ved gjennomføring av kontrakten eller vil kunne påvirke kontraktssamarbeidet mellom partene på en negativ måte.

9 Avlysning av konkurransen

Oppdragsgiver kan avlyse konkurransen dersom det foreligger saklig grunn.

10 Kontraktstildeling og kontraktsinngåelse

10.1 Tildelingskriterier

Kontrakten tildeles til den tilbyder som har det beste forholdet mellom pris og kvalitet.

Tildelingskriterium	Vekt	Dokumentasjonskrav
Pris	30 %	Tilbyder skal fylle ut oppdragsgivers prisskjema, jf. vedlegg 2. Prisbesvarelsen skal gi et fullstendig bilde av kostnadene knyttet til etablering, bruk, forvaltning, drift, vedlikehold og videreutvikling av løsningen. Forutsetninger som ligger til grunn for prisene, skal fremgå tydelig.
Kvalitet Funksjonalitet og løsningsbeskrivelse – 40 % Implementering og gjennomføring – 15 % AI, innovasjon og videreutvikling – 10 % Demonstrasjon av løsningen – 5 %	70 %	Tilbyders besvarelse skal utarbeides i henhold til strukturen i angitt mal, jf. vedlegg 1 punkt 13, for underkriteriene Funksjonalitet og løsningsbeskrivelse, Implementering og gjennomføring samt AI, innovasjon og videreutvikling. Besvarelsen skal inneholde den dokumentasjonen og informasjonen som etterspørres for de enkelte underkriteriene.

Med pris menes samlet evalueringspris som fremgår av tilbyders utfylte prisskjema (vedlegg 2). Samlet evalueringspris utgjør grunnlaget for evalueringen av tildelingskriteriet pris. Opsjonsår og opsjon på chatbot og integrering av manuelle reiserettigheter inngår ikke i evalueringsprisen.

10.1.1 Funksjonalitet og løsningsbeskrivelse – 40 %

Brukervennlighet og effektivitet vil stå sentralt i evalueringen av funksjonalitet og løsningsbeskrivelse. Det vil bli lagt særlig vekt på hvordan leverandøren dokumenterer og synliggjør at løsningens brukergrensesnitt og arbeidsprosesser bidrar til redusert tidsbruk, enklere arbeidsprosesser og økt produktivitet for brukerne.

Løsninger som dokumenterer tydelige og konkrete gevinster på disse områdene, vil oppnå høyere score under kriteriet funksjonalitet og løsningsbeskrivelse.

10.1.2 Implementering og gjennomføring – 15 %

Under kriteriet implementering og gjennomføring vil det bli lagt særlig vekt på leverandørens evne til å sikre en effektiv, realistisk og trygg innføring av løsningen. Leverandøren skal synliggjøre hvordan gjennomføringen planlegges og organiseres, herunder milepæler, ressursbehov, ansvarsfordeling, opplæring samt håndtering av risiko og avhengigheter.

Tilbud som viser en tydelig og realistisk plan for å etablere en MVP innen avtalt tid, samtidig som ressursbehovet og belastningen på oppdragsgivers organisasjon begrenses, vil oppnå høyere score under kriteriet.

10.1.3 AI, innovasjon og videreutvikling – 10 %

Under kriteriet AI, innovasjon og videreutvikling vil det bli lagt særlig vekt på hvordan leverandøren benytter AI og automatisering for å forbedre og effektivisere kundeservice og saksbehandling. Det er ønskelig med AI-funksjonalitet som kan benyttes på tvers av relevante kanaler, herunder e-post, chat, telefoni og sosiale medier.

Leverandørens samlede evne til å understøtte god kundebehandling, automatisering og videreutvikling vil stå sentralt i evalueringen. Løsninger som viser konkrete og relevante bruksområder og samtidig gir oppdragsgiver fleksibilitet til å ta i bruk ny AI-funksjonalitet trinnvis over tid, vil oppnå høyere score under kriteriet.

10.1.4 Demonstrasjon av løsningen – 5 %

Evalueringen baseres på funksjonalitet som demonstreres i den tilbudte løsningen. Det vil bli lagt vekt på i hvilken grad den tilbudte løsningen understøtter og løser de scenarioene og konkrete oppgavene som er angitt av oppdragsgiver, herunder løsningens funksjonalitet, brukervennlighet og effektivitet i gjennomføringen.

10.2 Kontraktsinngåelse

Alle tilbydere vil motta en begrunnet meddelelse om hvilket tilbud som er valgt. Det vil bli gitt en karenperiode på 10 kalenderdager (unntatt hvis valgte leverandør er eneste berørte leverandør). Kontrakt vil bli inngått etter utløpet av karenperioden.

Bindende kontrakt er inngått først når kontrakten er signert av begge parter.