



KONKURRANSEGRUNNLAG

Konkurranse med forhandling
etter forskriftens del I og del III

for anskaffelse av

Kontaktsenterløsning for kundedi- alog og saksbehandling

OPPDRAKSGIVER

Troms Fylkeskommune

Ansvarlig anskaffer: Julie Karlsen (julie.karlsen@tromsfylke.no)

Anskaffelsesoversikt

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

Troms fylkeskommune inviterer til konkurranse om kontaktsenterløsning for kundedialog og saksbehandling knyttet til kollektiv- og mobilitetstilbudet i Troms. Kontrakten har varighet fra og med 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 Hyrr-portalen.

Oppdraget er nærmere beskrevet i Vedlegg 1 Behovsbeskrivelse og Kravspesifikasjon.

Prosedyre

Konkurranse med forhandling

Alle interesserte leverandører kan søke om å delta, men bare et utvalg av kvalifiserte leverandører blir invitert til å levere tilbud. Oppdragsgiver gjennomfører deretter forhandlinger med leverandørene om innholdet i tilbudene før endelig tildeling.

Leverandøren oppfordres på det sterkeste til å følge de anvisninger som gis i dette konkurransegrunnlaget med vedlegg og eventuelt stille spørsmål ved uklarheter i kommunikasjonsmodulen i Hyrr.

Del V – . Minimum kandidater: 3. Maksimum: 5.

Det vises til vedlagt Prosedyreregler punkt 2.1

Leverandør skal ha tilstrekkelig relevant erfaring fra tilsvarende oppdrag: <p>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.</p>

Begrunnelse for prosedyre:

Oppdragsgiver har valgt konkurranse med forhandling etter forutgående kunngjøring, jf. anskaffelsesforskriften § 13-2.

Anskaffelsen gjelder en kontaktsenterløsning som skal understøtte flere kanaler og arbeidsprosesser og integreres med oppdragsgivers eksisterende systemer og tjenester. Selv om det finnes standardløsninger i markedet, vil det være behov for konfigurering, tilpasninger og integrasjoner for å dekke oppdragsgivers behov.

Anskaffelsens tekniske og funksjonelle kompleksitet gjør det også hensiktsmessig å kunne avklare og forhandle om blant annet løsningsforslag, integrasjoner, implementering, leveransemodell og pris før endelig tilbud. Oppdragsgiver

vurderer derfor at vilkårene for konkurranse med forhandling etter anskaffelsesforskriften § 13-2 bokstav a og c er oppfylt.

Offentleglova og taushetsplikt

For allmennhetens innsyn i dokumenter knyttet til en offentlig anskaffelse gjelder offentliglova. Oppdragsgiver og dennes ansatte plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til opplysninger om tekniske innretninger og fremgangsmåter eller drifts- og forretningsforhold det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde, jf. forvaltningsloven § 13.

Forbehold og avvik

Frem til signering av kontrakten kan oppdragsgiver foreta endringer i konkurransegrunnlaget som ikke er vesentlige. Vesentlige endringer håndteres etter gjeldende regler om kunngjøring og frister.

Tilbud med vesentlige forbehold eller avvik fra konkurransegrunnlaget skal avvises. Oppdragsgiver kan også avvise 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 Hyrr. Dersom leverandøren finner at konkurransegrunnlaget ikke gir tilstrekkelig veiledning, eller er uklart, kan leverandøren be om tilleggsopplysninger via Hyrr. Dersom det oppdages feil i konkurransegrunnlaget, bes det om at dette formidles til oppdragsgiver via Hyrr.

Reglene for kommunikasjon

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

Juridisk ramme

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

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

Oppdragsgiver behandler innsynsbegjæringer etter offentleglova og forvaltningsloven. Leverandøren kan bli bedt om å levere en sladdet versjon av tilbudet dersom det fremsettes innsynskrav.

Behandling av personopplysninger

Personopplysninger som inngår i tilbudet behandles av oppdragsgiver for å gjennomføre anskaffelsen, evaluere tilbud og følge opp kontrakt. Behandlingen skjer i tråd med personvernregelverket. Leverandøren er ansvarlig for at personopplysninger i tilbudet er lovlig innhentet og nødvendige for tilbudet.

Deltakelse fra ansatte hos oppdragsgiver

Ansatte hos oppdragsgiver eller andre som deltar i forberedelsen eller gjennomføringen av anskaffelsen, kan ikke delta på leverandørsiden i konkurransen på en måte som kan svekke tilliten til at konkurransen gjennomføres på en rettferdig måte. Spørsmål om habilitet avklares med oppdragsgiver via Hyrr.

Oppdragsgiver

Troms Fylkeskommune

Org.nr: 930068128

Postboks 6600, 9296, Tromsø

E-post: postmottak@tromsfylke.no

Telefon: +47 77788000

Kontaktperson

Julie Karlsen

E-post: julie.karlsen@tromsfylke.no

Telefon: +47 965 14 491

Konkurransedetaljer

Anskaffelsesdel:	Del III-anskaffelse - Over EØS-terskelverdi	Utførelsessted:	Postboks 6600, Tromsø, NOR
Hovedtype:	Tjenester		

CPV-koder:

- 72260000 - Programvarerelaterte tjenester (Hoved)
- 48445000 - Programvare for håndtering av kundekontakter
- 48000000 - Programvare og informasjonssystemer

Varighet:

Oppstart:	1. mars 2027
Slutt:	1. mars 2030
Varighet:	3 år
Opsjoner:	1 + 1 år
Total mulig varighet:	5 år (3+1+1)

Tidsfrister:

Demonstrasjon av løsning:	1. oktober 2026, 12:46
Forespørsel om deltakelse:	9. november 2026, 12:00
Frist for å stille spørsmål:	25. november 2026, 12:00
Tilbudsfrist:	7. desember 2026, 12:00
Tildeling:	1. februar 2027, 12:00
Karensperiode:	10 dager
Fra utsendelse av tildelingsbeslutning	
Vedståelsesfrist:	90 dager

Kvalifikasjonskrav:

ESPD (Europeisk egenerklæringsskjema) er aktivert for denne konkurransen.

Aktiverte avvisningsgrunner:

A: AVVISNINGSGRUNNER SOM GJELDER STRAFFEDOMMER

- Deltakelse i kriminell organisasjon
- Korrupsjon
- Bedrageri
- Terrorhandlinger eller lovbrudd knyttet til terrorvirksomhet

- Hvitvasking eller terrorfinansiering
- Barnearbeid og andre former for menneskehandel

B: AVVISNINGSGRUNNER SOM GJELDER BETALING AV SKATTER, AVGIFTER OG TRYGDEAVGIFTER

- Betaling av skatter og avgifter
- Betaling av trygdeavgifter

C: AVVISNINGSGRUNNER SOM GJELDER INSOLVENS, INTERESSEKONFLIKTER ELLER ALVORLIGE FEIL I YRKE-SUTØVELSEN

- Brudd på forpliktelser innen miljørett
- Brudd på forpliktelser innen sosialrett
- Brudd på forpliktelser innen arbeidsrett
- Konkurs
- Insolvens
- Gjeldsforhandling
- Tilsvarende situasjon som konkurs under nasjonal lov
- Eiendeler administrert av bostyrer
- Virksomheten er suspendert
- Skyldig i alvorlig forsømmelse
- Avtaler med andre leverandører for å forvrengte konkurransen
- Interessekonflikt grunnet deltakelse i anskaffelsesprosedyren
- Direkte eller indirekte involvering i forberedelsen av denne anskaffelsen
- Tidlig heving, erstatning eller andre lignende sanksjoner
- Korrekte opplysninger og rettferdig konkurranse

D: ANDRE AVVISNINGSGRUNNER SOM ER FASTSATT I DEN NASJONALE LOVGIVNINGEN I OPPDRAGSGIVERENS MEDLEMSSTAT

- Vedtatt forelegg for staffbare forhold
- Alvorlige feil som medfører tvil om hans yrkesmessige integritet

Nr.	Krav
1	Leverandør skal ha tilstrekkelig relevant erfaring fra tilsvarende oppdrag Utvelgelseskriterium · Filoplasting tillatt
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.	

2	Firmaattest
	Firmaattest fra Foretaksregisteret som bekrefter registrering, signaturrett og prokura. Hentes automatisk via eBevis.
3	Skatteattest Filopplasting tillatt
	Leverandøren skal fremlegge skatteattest som bekrefter at skatter og avgifter er betalt. Verifiseres automatisk via eBevis (krever samtykke i Altinn).

Tildelingskriterier:

Evalueringsmetode:	Fastsatt vekting per kriterium
Prisberegningsmetode:	Forholdsmessig (DFØ)

Formel:

$$r = r_{\text{max}} \times p_{\text{min}} / p$$

Hvor p_min = laveste tilbudte pris (Pb), p = evaluert pris (Pe), r_max = maksimalt antall poeng. Poengsummen blir ikke negativ.

Miljøkriterier:	Miljøkrav er uvesentlige
Begrunnelse for klima- og miljøhåndtering:	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.

Kriterie	Type	Vekt	Beskrivelse
Funksjonalitet og løsningsbeskrivelse	Kvalitet	40%	Under dette kriteriet vurderes tilknyttede krav.
Pris	Pris	30%	Under dette kriteriet vurderes tilknyttet prisskjema.
Implementering og gjennomføring	Kvalitet	15%	Under dette kriteriet vurderes tilknyttede krav.

AI, innovasjon og videreutvikling	Kvalitet	10%	Under dette kriteriet vurderes tilknyttede krav.
Demonstrasjon av løsningen	Kvalitet	5%	Under dette kriteriet vurderes tilknyttede krav.

Priselementer

Nr.	Priselement	Svarform	I evalueringen	Beskrivelse
P.1	Vedlegg 2 Prisskjema	Excel-prisskjema	Ja	Tilbyder skal fylle ut oppdragsgivers prisskjema (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.

Kravspesifikasjon:

1. Tilbudets innhold

Nr.	Krav	Type
1.1	Tilbudsbrev Tilbudet skal følges av et datert tilbudsbrev signert av bemyndiget person hos tilbyder, med de innholdskrav som følger av Prosedyreregler punkt 5.2.	Må-krav
1.2	Tilbyder skal besvare tildelingskriteriet Funksjonalitet og løsningsbeskrivelse Det vises til Vedlegg 1 punkt 13.2. Besvarelsen av kriteriet kan leveres som separat fil eller inngå i samlet tilbudsbesvarelse (med henvisning til hvor besvarelsen av kriteriet fremgår).	Funksjonalitet og løsningsbeskrivelse
1.3	Tilbyder skal besvare tildelingskriteriet Implementering og gjennomføring Det vises til Vedlegg 1 punkt 13.5. Besvarelsen av kriteriet kan leveres som separat fil eller inngå i samlet tilbudsbesvarelse (med henvisning til hvor besvarelsen av kriteriet fremgår).	Implementering og gjennomføring
1.4	Tilbyder skal besvare tildelingskriteriet AI, innovasjon og videreutvikling Det vises til Vedlegg 1 punkt 13.6. Besvarelsen av kriteriet kan leveres som separat fil eller inngå i samlet tilbudsbesvarelse (med henvisning til hvor besvarelsen av kriteriet fremgår).	AI, innovasjon og videreutvikling

1.5	Tildelingskriteriet Demonstrasjon av løsningen Det vises til Vedlegg 1 punkt 13.3 samt Prosedyreregler punkt 10.1. Tilbyders besvarelse/dokumentasjon kan leveres som separat fil eller inngå i samlet tilbudsbesvarelse (med henvisning til hvor besvarelsen fremgår).	Demonstrasjon av løsningen
-----	---	---------------------------------------

Innleveringsvilkår:

Elektronisk innlevering:

Påkrevd

Elektronisk signering:

Valgfritt

Tillatte språk:

Norsk

Vedlegg:

- Bilag 1: SSA-Lille sky avtalemal.pdf
- Bilag 2: SSA-Lille sky avtalebilag.pdf
- Bilag 3: Vedlegg 2 Prisskjema kontaktsenterløsning.xlsx
- Bilag 4: 0 Prosedyreregler Kontaktsenterløsning.pdf
- Bilag 5: Vedlegg 2 Prisskjema kontaktsenterløsning.xlsx
- Bilag 6: Vedlegg 1 Behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon.pdf