



FINNMARK FYLKESKOMMUNE FINNMÁRKKU FYLKKAGIELDA

KONKURRANSE NR. 201300278

Grunddokument
fra
Finnmark Fylkeskommune

«Ruteopplysning for Finnmark»

Tilbudsfrist 10.11.2014 kl. 12:00



Innhold

1.	OPPDRAGET	2
1.1.	Oppdragsgiver	2
1.2.	Beskrivelse av anskaffelsen	2
1.3.	varighet/omfang	2
2.	KONKURRANSENS DOKUMENTER	2
3.	REGLER FOR KONKURRANSEN OG KUNNGJØRING	2
3.1.	Anskaffelsesprosedyre.....	3
3.2.	Rettelser, suppleringer eller endringer i konkurransegrunnlaget	3
4.	TILBUDSFRIST OG KOMMUNIKASJON	3
4.1.	Kommunikasjon	4
4.2.	Leveringsadresse og merking av tilbud	4
4.3.	Åpning av tilbudene	4
5.	ALMINNELIGE REGLER	5
5.1.	Vedståelsesfrist	5
5.2.	Kostnader ved utarbeidelse av tilbud	5
5.3.	Alternative tilbud og tilbud på deler av leveransen	5
5.4.	Tilbyders generelle plikter	5
5.5.	Tilbyders forbehold og avvik	5
5.6.	Språk	6
5.7.	Kontrakts betingelser	6
6.	TILBUDETS FORMAT OG INNHOLD	6
6.1.	Format	6
6.2.	Tilbudets innhold og struktur	6
7.	KVALIFIKASJONSKRAV	8
7.1.	Lovpålagte krav	8
7.2.	Organisatorisk og juridisk stilling	8
7.3.	Finansiell og økonomisk stilling.....	8
7.4.	Tekniske og faglige kvalifikasjonskrav	9
8.	TILDELINGSKRITERIER	9

1. OPPDRAGET

1.1. OPPDRAGSGIVER

Finnmark fylkeskommune er en av fylkets største arbeidsgivere. Vi har åtte videregående skoler, en folkehøgskole, 19 tannklinikker, to bibliotek og en musikk institusjon.

Virksomhetene er spredd over hele fylket. Det er fylkeskommunens samferdselsavdeling som står ansvarlig for det meste av kollektivtilbudet i fylket, og tilbudet dekkes igjennom anbudsutsatte kontrakter med ulike operatører. Det er i dag ca 120 busser, 5 ferjer, 1 godsbåt og 7 hurtig-/skyssbåter som sørger for rutetilbudet.

1.2. BESKRIVELSE AV ANSKAFFELSEN

Anskaffelsen gjelder for ruteopplysningstjenesten 177 på telefon, mail og chat, samt å være knutepunkt for telefonbestilling til fylkeskommunens FLEXX-ruter. Daglig kontakt med våre reisende står i sentrum, og leverandøren skal besvare og løse oppdukkende spørsmål og utfordringer for reisende på vei i Finnmark. Tjenesten skal utføres i henhold til spesifikasjoner gitt i «Vedlegg A».

1.3. VARIGHET/OMFANG

Anskaffelsens varighet vil være fra 1.januar 2015, og gjeldende i 5 år. Perioden på 5 år tar utgangspunkt i at det tar en viss tid å innarbeide rutiner og bli kjent med ruteområdet.

Basert på dagens kostnad, vil kontraktens verdi ligge på ca. 2,0 millioner kroner (ex.mva).

Volumet på tjenesten er erfaringsmessig ca. 11600 telefoner, samt ca. 100 mail og 50 chathenvendelser pr. år (statistikk fra 2013). Se for øvrig pkt. 3 i leveransebeskrivelsen.

2. KONKURRANSENS DOKUMENTER

Tilbudet skal utarbeides i henhold til konkurransens dokumenter.

Konkurransesgrunnlaget består av grunnokumentet (dette dokumentet) og følgende vedlegg:

Vedlegg A - Leveransebeskrivelse

Vedlegg B – Avtalevilkår

Bilag:

Bilag 1 Sladding av tilbud

Bilag 2 HMS-egenerklæring

Bilag 3 Referanseliste

3. REGLER FOR KONKURRANSEN OG KUNNGJØRING

Anskaffelsen omfattes av lov om offentlige anskaffelser av 16. juli 1999, samt forskrift om offentlige anskaffelser av 7. april 2006 / innkjøpsregler i forsyningssektorene av 7. april 2004.

Anskaffelsen er definert som en tjenestekontrakt, jfr. FOA § 4-1 (d)

Anskaffelsen er beregnet til over EØS-terskelverdi og skal følge forskriftens del I og del III.

3.1. ANSKAFFELSESPROSEDYRE

Anskaffelsen vil bli gjennomført som en åpen anbudskonkurranse i henhold til Lov om offentlige anskaffelser (LoA), 16.juli 1999, nr 69 og Forskrift om offentlige anskaffelser (FoA), 7.april 2006 nr 402, del I og del III, jf § 14-1.

3.2. RETTELSE, SUPPLERINGER ELLER ENDRINGER I KONKURRANSEGRUNNLAGET

Innen tilbudsfristens utløp har oppdragsgiver rett til å foreta rettelser, suppleringer eller endringer i konkurransegrunnlaget som ikke er av vesentlig karakter.

Rettelser, suppleringer eller endringer vil bli sendt til alle som har meldt sin interesse i konkurransen. Den oppdaterte informasjonen vil også være tilgjengelig på Doffin-kunngjøringens nettside.

Opplysninger som oppdragsgiver gir på forespørsel fra én tilbyder, vil umiddelbart bli sendt til alle som har meldt sin interesse i konkurransen. Den oppdaterte informasjonen vil også være tilgjengelig på Doffin-kunngjøringens nettside.

Dersom det oppdages feil i konkurransegrunnlaget, bes det om at dette formidles på e-post til oppdragsgiver så snart som mulig

4. TILBUDSFRIST OG KOMMUNIKASJON

Oppdragsgiver har lagt opp til følgende tidsrammer for prosessen:

Utsendelse av forespørsel	28.september 2014
Tilbudsfrist Tilbyder har risiko for at tilbudet er oppdragsgiver i hende før fristen. For sent innkomne tilbud vil bli avvist.	10.november 2014 kl 12.00
Tilbudsåpning	10.november 2014
Karenstid (beregnet fra dagen etter tildelingsmeddelelse blir sendt elektronisk til tilbyderne)	10 virkedager

4.1. KOMMUNIKASJON

All kommunikasjon mellom tilbyder og oppdragsgiver skal rettes til oppdragsgivers kontaktperson. Alle henvendelser skal skje skriftlig. Alle spørsmål vil bli besvart i anonymisert form gjennom DOFFIN.

Oppdragsgivers kontaktperson:

Navn : Lars Engerengen

E-post : lars.engerengen@ffk.no

Kun ovennevnte person(er) er bemyndiget til å besvare henvendelser relatert til forespørselen. Henvendelser mottatt mindre enn 8 arbeidsdager før innleveringsfristen vil ikke bli besvart.

4.2. LEVERINGSADRESSE OG MERKING AV TILBUD

Tilbudet skal avgis i skriftlig i lukket og merket forsendelse.

Tilbudet skal merkes med avsender og:

Tilbud konkurranse nr.: 201300278

Konfidensielt

«Åpnes kun av adressaten»

Tilbudet sendes til:

Finmark Fylkeskommune

Fylkeshuset, 9815 Vadsø

Att: Lars Engerengen

4.3. ÅPNING AV TILBUDENE

Se pkt. 4, Tilbudsfrist og tidsplan. Åpning av tilbudene vil bli gjort av to ansatte hos Oppdragsgiver. Disse signerer åpningsprotokollen. Tilbudsåpningen er ikke offentlig.

5. ALMINNELIGE REGLER

5.1. VEDSTÅELSESRIST

Tilbudet skal være gyldig i minimum 6 måneder etter tilbudsfrist.

5.2. KOSTNADER VED UTARBEIDELSE AV TILBUD

Tilbyder bærer selv alle kostnader relatert til Tilbudet og deltakelsen i konkurransen.

5.3. ALTERNATIVE TILBUD OG TILBUD PÅ DELER AV LEVERANSEN

Alternative tilbud aksepteres ikke.

Det er ikke anledning til å legge inn tilbud på deler av leveransen.

5.4. TILBYDERS GENERELLE PLIKTER

Tilbyder plikter å sette seg inn i samtlige dokumenter omfattet av forespørselen og selv sikre at han har mottatt og har tilgang til all relevant informasjon forbundet med forespørselen.

Der hvor tilbyder oppdager feil, utelatelser, inkonsekvens eller andre mangler i forespørselsdokumentene, plikter tilbyder straks å gjøre oppdragsgiver oppmerksom på dette.

5.5. TILBYDERS FORBEHOLD OG AVVIK

Alle avvik og forbehold mot konkurransedokumentene skal være presise, entydige og klart fremgå av tilbudsbrevet, på en slik måte at oppdragsgiver kan vurdere disse uten kontakt med tilbyderen.

Tilbyder kan ikke inngi tilbud som inneholder vesentlige avvik fra kravspesifikasjonene i kunngjøringen eller konkurransegrunnlaget. Dersom tilbudet inneholder avvik som isolert sett ikke er vesentlige, kan det likevel etter en konkret vurdering føre til at avvikene samlet sett anses som vesentlige.

Tilbyders tilbud forutsetter å godta alle kontraktens bestemmelser, med mindre annet uttrykkelig fremkommer av tilbudsbrevet. Eventuelle forbehold til kontraktsvilkårene skal av tilbyderen både spesifiseres og prissettes i tilbudsbrevet. Forbeholdene skal listes opp og fremgå klart og utvetydig. Forbehold som ikke er spesifisert på denne måten, kan ikke senere påberopes av valgt(e) leverandør(er).

Forbehold som har økonomisk konsekvens for oppdragsgiver, vil medføre tillegg i pris når tilbudene evalueres. Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å prise forbehold som den enkelte tilbyder ikke selv har priset, og overprøve slike beregninger som anses som urealistiske.

Tilbyder kan ikke ta vesentlige forbehold mot kontraktsvilkårene. Dersom tilbyder har forbehold som isolert sett ikke er vesentlige, kan det likevel etter en konkret vurdering føre til at forbeholdene samlet sett anses som vesentlige.

5.6. SPRÅK

Samtlige dokumenter, og annen kommunikasjon knyttet til tilbudet skal være på norsk.

Det er adgang til levere vedlegg/dokumentasjon på engelsk, svensk eller dansk der hvor dokumentasjon ikke finnes på norsk. Vedlegg på øvrige språk skal følges av autorisert oversettelse til ett av de tillatte språk, primært norsk.

5.7. KONTRAKTS BETINGELSER

Avtale- og kontraktbetingelser er regulert av vedlegg B – Avtale og kontraktsvilkår

6. TILBUDETS FORMAT OG INNHOLD

6.1. FORMAT

Tilbudet skal leveres skriftlig og må være oppdragsgiver i hende før tilbudsfristen angitt i avsnitt 4. I tillegg skal det sammen med det skriftlige tilbudet leveres ett fullstendig eksemplar på minnepenn. Tilbudet skal ikke sendes som e-post. Tilbyder skal garantere at elektronisk versjon er sjekket for virus før oversendelse. Ved avvik mellom eksemplarene vil original i papirversjon gjelde.

Tilbud som ikke er levert i henhold til dette vil bli avvist.

6.2. TILBUDETS INNHOLD OG STRUKTUR

Tilbudet skal bestå av de elementer som er beskrevet under, og skal organiseres i samme rekkefølge:

	Dokumentrekkefølge:	Kommentarer:
1	Tilbudsbrev	Skal være signert av bemyndiget person
2	Leveransebeskrivelse	Tilbyder skal sette inn sitt svar på kravene og spørsmålene i vedlegg
3	Pris	Prisskjema (Vedl. C)
4	Lovpålagte krav	Skatteattest, mva. attest og HMS egenerklæring. Jfr. Pkt. 7.1 og Bilag 1
5	Dokumentasjon av juridisk stilling	Firmaattest. Jfr. Pkt. 7.2.
6	Dokumentasjon av finansiell og økonomisk stilling	Revisorgodkjente regnskaper for de tre siste år og/eller ratingrapport Jfr.pkt. 7.3.
7	Dokumentasjon av tekniske kvalifikasjonskrav	Dokumentasjon på type PC og linjetilkopling. Jfr. Vedlegg A, pkt. 5.

8	Sladdet leveransebeskrivelse og prisskjema	Sladdet utgave av leveransebeskrivelse og prisskjema som kan offentliggjøres. Sladdet versjon skal leveres elektronisk. Se bilag 1 for mer informasjon
9	Tilleggsinformasjon	Bekreftelse på arbeids- og lønnsforhold i henhold til norske tariff- og arbeidsmiljølov. Jfr. Vedlegg B, pkt 9.4
10	Referanseliste	Utfylt Bilag 2

7. KVALIFIKASJONSKRAV

7.1. LOVPÅLAGTE KRAV

Kvalifikasjonskrav:	Dokumenteres ved:
Tilbyder skal ha ordnede forhold med henhold til skatteinnbetaling	Skatteattest. Attesten skal ikke være eldre enn 6 måneder regnet fra fristen for innlevering av søknad. Eventuelle restanser eller andre misligheter må begrunnes. Dersom Tilbyder planlegger å benytte underleverandører må skatteattest også leveres for disse
Tilbyder skal ha ordnede forhold med henhold til merverdiavgiftinnbetaling	Skatteattest for merverdiavgift. Attesten skal ikke være eldre enn 6 måneder regnet fra fristen for innlevering av søknad. Eventuelle restanser eller andre misligheter må begrunnes. Dersom Tilbyder planlegger å benytte underleverandører må skatteattest for merverdiavgift også leveres for disse
Tilbyder skal ha et fungerende HMS-system	Signert HMS egenerklæring (vedlagt konkurransegrunnlaget)

7.2. ORGANISATORISK OG JURIDISK STILLING

Gjelder for samtlige Tilbydere.

Kvalifikasjonskrav:	Dokumenteres ved:
Tilbyder skal være et lovlig etablert foretak	Firmaattest eller tilsvarende fra søkeres hjemstat

7.3. FINANSIELL OG ØKONOMISK STILLING

Kvalifikasjonskrav:	Dokumenteres ved:
Tilbyder må ha tilstrekkelig soliditet til å kunne gjennomføre oppdraget	Revisorgodkjente regnskaper for de tre siste regnskapsår med nøkkeltallsrapport. Eller rating fra offentlig godkjent ratingselskap. For denne konkurransen kreves det A-rating. Det legges særlig vekt på at tilbyder er veletablert og har god økonomi (jfr. D&B ratingskriterier)
Tilbyder må ikke være i akkordforhandlinger eller begjært konkurs ved tilbudsfrist	Signert egenerklæring fra Tilbyder.

7.4. TEKNISKE OG FAGLIGE KVALIFIKASJONSKRAV

Krav	Dokumenteres med:
Tilbyder skal ha tilstrekkelig gjennomføringsevne	Tilbyder må dokumentere at de kan levere antall ansatte/vikarer i forhold til tilbudt åpningstid.
Leverandøren skal ha erfaring fra tilsvarende oppdrag med hensyn til volum og kompleksitet.	Tilbyder vedlegger liste over minimum 3 referanser for tilsvarende ruteopplysningstjenester i Norge.

8. TILDELINGSKRITERIER

De innkomne tilbud som tilfredsstillter konkurransens skal-krav vil bli evaluert og tildeling vil skje ut fra metodene som er beskrevet i vedlegg A, med følgende vektning:

- | | |
|-------------|------|
| A) Pris | 40 % |
| B) Kvalitet | 35 % |
| C) Service | 25 % |

Tilbudene evalueres etter prosedyren "økonomisk mest fordelaktig" jfr. FOA § 22.2.

Bilag 1 - Sladding av tilbud

Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd LOV-2006-05-19-16 § 3 pålegger oppdragsgiver å gi innsyn i anskaffelsesprosesser. § 23-3 gir mulighet unntak for innsyn i tilbud, protokoller og andre strategiske dokumenter fram til evaluering og valg av leverandør er foretatt.

Forvaltningslovens § 13, første ledd nr. 2 og anskaffelsesforskriftens § 3-6 pålegger oppdragsgiver taushetsplikt om forhold som er å anse som forretningshemmeligheter.

Patenterte prosesser, beregningsmodeller og kalkyler av strategisk betydning er eksempler på informasjon som kan unntas offentlighet.

Samlet tilbudspris vil være å finne i anskaffelsesprotokollen og er dermed offentlig. Sladdingen må ikke være så omfattende at det ikke er mulig å forstå sammenhengen i tilbudet.

I samband med sladdingen skal det anføres hvilken type informasjon som er sladdet og årsaken til at informasjonen er unntatt offentlighet.

Oppdragsgiver vil på selvstendig grunnlag vurdere om sladdingen i tråd med reglene og kan både sladde mer eller åpne for mer innsyn.

Tilbyder skal i samsvar med reglene over levere en sladdet elektronisk utgave av tilbudet. Sladdingen skal være gjort slik at teksten ikke kan rekonstrueres elektronisk. Det skal tydelig framgå i dokumentet hva som er sladdet og hvor mye. Det er med andre ord ikke nok bare å slette informasjon og tekst. Det slettede innholdet skal erstattes med for eksempel en skravert boks av ca samme størrelse som det fjernede innholdet.

Tabell med delpriser og beregninger. Strategisk informasjon

Bilag 2 HMS-egenerklæring

Egenerklæring om helse, miljø og sikkerhet (HMS)

Denne bekreftelsen gjelder:

Virksomhetens navn		Organisasjonsnr/ Fødselsnr	
Adresse		Land*	
Postnummer		Poststed	

Jeg bekrefter med dette at denne virksomheten arbeider systematisk for å oppfylle kravene i helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen og ved det tilfredsstillende kravene i forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheten (internkontrollforskriften).

Jeg bekrefter at virksomheten er lovlig organisert i henhold til gjeldende skatte- og arbeidsmiljøregelverk når det gjelder ansattes faglige og sosiale rettigheter. Jeg aksepterer at oppdragsgiver etter anmodning vil bli gitt rett til å gjennomgå og verifisere virksomhetens system for ivaretagelse av helse, miljø og sikkerhet.

Dato

Daglig leder

Jeg bekrefter med dette at det er iverksatt systematiske tiltak for å oppfylle ovennevnte krav i helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen.

Ingen ansatte

Dato

Representant for de ansatte

*For utenlandske oppdragstakere gjelder følgende: Jeg bekrefter med dette at det ved utarbeidelse av tilbudet er tatt hensyn til helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen som følger av forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (internkontrollforskriften), fastsatt ved kgl. res. 6. desember 1996 i medhold av lov 17. juni 2005 nr. 62 om og arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. Jeg aksepterer at oppdragsgiver etter anmodning vil bli gitt rett til å gjennomgå og verifisere virksomhetens system for ivaretagelse av helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid.

Bilag 3 Referanseliste

Referanse 1	
Firmanavn	
Kontaktperson	
Telefonnummer	
Leveransens verdi	
Leveransens tidspunkt	
Offentlig eller privat mottaker	
Merknader	

Referanse 2	
Firmanavn	
Kontaktperson	
Telefonnummer	
Leveransens verdi	
Leveransens tidspunkt	
Offentlig eller privat mottaker	
Merknader	

Referanse 3	
Firmanavn	
Kontaktperson	
Telefonnummer	
Leveransens verdi	
Leveransens tidspunkt	
Offentlig eller privat mottaker	
Merknader	

Sted/ Dato: _____

Underskrift: _____

VEDLEGG A - LEVERANSEBESKRIVELSE

Tjenestetilbudet skal beregnes og leveres ut fra nedenforstående kriterier:

1. ANBUDSPERIODEN.

Definert anbudsperiode er satt fra 1.1.2015 – 31.12.2019

2. TJENESTEINNHold OG -TILGJENGELIGHET

Tilbyder skal besørge ruteinformasjon pr. telefon, epost og chat for kollektivtrafikken i Finnmark (Buss, hurtigbåt, ferje og godsbåt). Tilbyder skal også ivareta telefonbestillinger til fylkets FLEXX-ruter. Videre skal tilbyder ivareta ruteforstyrrelser som meldes inn, og sørge for at disse publiseres på webside, samt på elektronisk rutetavler/TravelMagic.

Oppdragsgiver forutsetter åpningstider og tilgjengelighet på telefon, epost og chat 24 t/døgn – 365 dager i året.

3. TJENESTEVOLUM.

Basert på siste års erfaring kan følgende statistikk legges til grunn for oppdraget:

Innkomne telefoner 2013: 11609 stk
Innkomne telefoner 2014: 8996 stk (perioden 1.januar – 31.august)

I tillegg beregnes det ca. 2 mail pr. dag, og ca. 1 chathenvendelse pr. dag.

4. LOKALISERING

Finnmark fylkeskommune ønsker primært tjenesten lokalisert til Finnmark fylke. Det er imidlertid ikke noe absolutt krav, og dersom tjenesten totalt sett anses bedre løst fra en lokalisering utenfor fylket vil det bli inngått avtale om dette. Det er imidlertid et krav at tilbyder kan dokumentere god kjennskap om geografi, demografi og oppdragsgivers rutenett (Se også punkt om tildelingskriterier).

5. INFRASTRUKTUR

Tilbyder holder lokaler, og alle forhold rundt disse er tilbyders ansvar.

Tilbyder har også ansvar for alle personmessige forhold, som skal legges opp i forhold til 100 % tilgjengelighet innen beskrevne åpningstider.

Tilbyder holder også hardware, i form av følgende:

- PC med tilgang til internett via bredbåndslinje.
- Telefonisystem med mulighet for ventefunksjon for innkomne samtaler.
- Statistikkssystem, som leser av de ulike statistikker som oppdragsgiver spesifiserer. Dette vil være anropsstatistikk, responsstatistikk og statistikk over tapte anrop/anrop utenfor åpningstid.

Oppdragsgiver holder tilgang til dataverktøy (Travel Magic) som skal brukes for ruteopplysning, så tjenesten kan utføres i henhold til en hver tids oppdaterte rutetabeller. Oppdragsgiver vil også holde funksjon for chat og epostadresse, samt stå som koordineringsansvarlig i forhold til den landsdekkende 177-tjenesten. Bestilling av FLEXX-transport stilles til rådighet via flexx.no av oppdragsgiver.

6. SERVICE OG PROFIL

Utad skal tjenesten utføres og profileres som en del av Finnmark fylkeskommune, og det skal gå lojalt og klart fram at tjenesten gjøres på vegne av oppdragsgiver.

Arbeidsspråk skal være norsk, og det forutsettes at tjenesten betjenes av ansatte som snakker flytende norsk og engelsk. Vi ser gjerne at det også beherskes samisk.

Ved henvendelser fra kundene er det tilbyders ansvar at kunden får et svar i henhold til forespørselen. Kundene skal ikke settes over eller henvises til tredjepart. Dersom tilbyder ikke kan besvare henvendelsen umiddelbart skal han/hun søke svar, og kontakte kunden tilbake.

7. DRIFTSAVBRUDD

Tilbyder skal varsle oppdragsgiver når det oppstår avvik i tjenesten som har vesentlige konsekvenser for trafikantene eller oppdragsgiver som ansvarlig for sambandet. Slik varsling skal skje i henhold til rutiner som operatør og oppdragsgiver etablerer ved inngåelse av kontrakt.

8. UTBETALING AV TILSKUDD

Tilskudd utbetales månedlig, etterskuddsvis. Dersom ønskelig kan de første to måneders tilskudd utbetales å konto. Tilskuddet reguleres årlig i henhold til SSB's KPI-totalindex.

9. RESPONSKVALITET

Responstid på telefonen skal måles, og oppgitt responstid skal til enhver tid vise et maksimalt gjennomsnitt pr henvendelse på 30 sekunder.

Responstid på epost skal måles, og responstid på epost ligge på maksimalt 10 timer pr henvendelse (besvares innenfor publisert åpningstid).

Chat skal besvares fortløpende.

Det forutsettes at aktuell svarprosent på dagtid (kl. 8 – 16) er minimum 90 % - statistikk på dette skal fremlegges. Svar på epost og chat skal være 100 %.

Dersom responstid og svarprosent ligger under det oppgitte krav, reduseres tilskuddet tilsvarende.

10. DRIFTS- OG KVALITETSMØTER

Jevnlige drifts- og kvalitetsmøter vil bli avholdt etter nærmere avtale. På driftsmøtene skal tilbyder legge fram aktuelle statistikker og driftsmessige forhold.

11. TILDELINGSKRITERIER

Anbudet vil bli tildelt etter følgende vektingsmodell:

A) Pris	40 %
B) Kvalitet	35 %
C) Service	25 %

Forklaring av vekting:

A) Inngitt pris teller 40 % av tildelingskriteriene, der lavest pris gir full score. Tilbud nr. 2, 3 osv. vektet prosentvis ut fra avviket til lavest inngitt pris.

B) For å oppnå best mulig verdi på kvalitet, vil det fra oppdragsgiver bli skjønnsvurdert ut fra følgende tilleggskriterier (ikke i prioritert rekkefølge):

- Dokumentert kvalitet på svarprosent for lignende tjeneste (Jfr. pkt. 9, Vedlegg A)
- Dokumentert kvalitet på responstid fra lignende tjeneste (Jfr.pkt 9, Vedlegg A)
- Referanser fra tilsvarende ruteopplysningstjenester i Norge – fortrinnsvis med Travel Magic planverktøy (Jfr. Bilag 2 – referanseskjema)

C) For å oppnå best mulig verdi på service, vil det fra oppdragsgiver bli skjønnsvurdert ut fra følgende tilleggskriterier (ikke i prioritert rekkefølge):

- Lokalisering innen Finnmark fylke (Jfr. pkt 4, Vedlegg A)
- Tjenesten kan besvares på samisk (Jfr.pkt 6, Vedlegg A)
- Kjennskap til lokal geografi, demografi og rutenett (Jfr. pkt 4, Vedlegg A)



FINNMARK FYLKESKOMMUNE
FINNMÁRKKU FYLKKAGIELDA

Avtale om tjenestekjøp

mellom

(Leverandør)

og

Finnmark Fylkeskommune
(Oppdragsgivere)

Vadsø 5. desember 2014

For Fylkeskommunen:

For Leverandør:

1.	INNHOOLD	
2.	HVEM OMFATTES AV AVTALEN	3
3.	INNLEDENDE BESTEMMELSER OM RAMMEAVTALEN	3
3.1	Bilag	3
3.2	Underleverandører	3
3.3	Varighet	3
3.4	Hva avtalen omfatter	4
3.5	Hva regulerer avtalen	4
3.5.1	Dokumentrang	4
3.5.2	Øvrige bestemmelser	4
4.	BETALING	4
5.	MISLIGHOLD	4
5.1	Leverandørens mislighold	4
5.1.1	Hva som anses som mislighold	4
5.1.2	Avhjelp	5
5.2	Oppdragsgivers mislighold	5
5.3	Varslingsplikt	5
6.	SANKSJONER VED MISLIGHOLD	5
6.1	Tilbakehold av ytelse	5
6.2	Prisavslag	5
6.3	Heving	5
6.4	Erstatning	5
6.5	Erstatningsbegrensning	6
7.	IMPLEMENTERING	6
8.	OPPFØLGINGSMØTE	6
9.	DIVERSE BESTEMMELSER	6
9.1	Force majeure	6
9.2	konkurs, akkord, e.l	6
9.3	Partenes taushetsplikt	7
9.4	Sosial dumping	7
10.	TRANSPORT AV AVTALEN	7
11.	TVISTER	7
12.	AVVIK/ENDRINGER	7

2. HVEM OMFATTES AV AVTALEN

Hovedkontakt Finnmark Fylkeskommune	Lars Engerengen
Virksomhet / avdeling	Samferdselsavdelingen
E-post:	enla@ffk.no
Tlf.	78963028
Fakturaadresse	Finnmark fylkeskommune Fakturamottak Fylkeshuset 9815 VADSØ

Hovedkontakt	
E-post:	
Tlf.	

3. INNLEDENDE BESTEMMELSER OM RAMMEAVTALEN

3.1 BILAG

Oversikt over bilag for denne rammeavtalen:
Bilag 1: Konkurransesgrunnlagets grunndokument.
Bilag 2: Konkurransesgrunnlagets vedlegg A, krav til tilbudet.
Bilag 3: Leverandørens tilbud.

3.2 UNDERLEVERANDØRER

Leverandøren kan la deler av sine avtaleforpliktelser bli utført av underleverandører. Leverandøren er fullt ansvarlig for utførelsen av underleverandørers oppgaver på samme måte som om leverandøren selv sto for utførelsen. Bruk av underleverandør krever skriftlig samtykke fra oppdragsgiver.

Det kan ikke inngås avtale direkte mellom oppdragsgiver og underleverandør.

3.3 VARIGHET

Avtalen gjelder f.o.m. 1.1.2015 t.o.m. 31.12.2019.



3.4 HVA AVTALEN OMFATTER

Ruteopplysningstjenester på telefon, epost og chat, i henhold til konkurransegrunnlagets vedlegg A «Leveransebeskrivelse».

3.5 HVA REGULERER AVTALEN

3.5.1 DOKUMENTRANG

Dersom kontraktdokumentene inneholder bestemmelser som strider mot hverandre, skal dokumentene gjelde i denne rekkefølge:

- Avtalen (dette dokumentet)
- Konkurransegrunnlaget m/vedlegg
- Leverandørens tilbud med priser og vedlegg/bilag

Dersom det i tilbudet fra leverandøren forekommer avvik fra bestemmelsene gitt i anbudsgrunnlag, gjelder de avvikende bestemmelser bare i den utstrekning de er gjentatt i eller det er henvist til dem i avtalen.

3.5.2 ØVRIGE BESTEMMELSER

Ved forhold som ikke dekkes av denne avtalen gjelder Lov om kjøp LOV-1988-05-13-27 sist endret 21. juni 2002.

4. BETALING

Tilbuder er selv ansvarlig for at oppdragsgiver mottar faktura med nødvendig informasjon om kontonummer, mva koder og liknende. Tjenesten faktureres etterskuddsvis månedlig.

5. MISLIGHOLD

5.1 LEVERANDØRENS MISLIGHOLD

5.1.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD

Det foreligger mislighold fra leverandørens side hvis leveransen eller ytelsen ikke er i samsvar med de formål, krav, spesifikasjoner og frister som er avtalt. Det foreligger også mislighold dersom leverandøren ikke oppfyller øvrige plikter etter avtalen.

Det foreligger likevel ikke mislighold hvis situasjonen skyldes oppdragsgivers forhold eller force majeure. Oppdragsgiver skal reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

5.1.2 AVHJELP

Leverandøren skal påbegynne og gjennomføre arbeidet med å avhjelpe misligholdet uten ugrunnet opphold, ved utbedring, omlevering eller tilleggslevering uten ekstra kostnad for leverandøren.

5.2 OPPDRAGSGIVERS MISLIGHOLD

Det foreligger mislighold fra oppdragsgivers side hvis oppdragsgiver ikke oppfyller sine plikter etter avtalen.

Det foreligger likevel ikke mislighold hvis situasjonen skyldes leverandørens forhold eller force majeure.

Leverandøren skal reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

5.3 VARSLINGSPLIKT

Hvis en av partene ikke kan oppfylle sine plikter som avtalt, skal partene så raskt som mulig gi den annen part skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsaken til problemet og så vidt mulig angi når ytelsen kan leveres. Tilsvarende gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

6. SANKSJONER VED MISLIGHOLD

6.1 TILBAKEHOLD AV YTELSER

Ved leverandørens mislighold kan oppdragsgiver holde betalingen tilbake, men ikke åpenbart mer enn det som er nødvendig for å sikre oppdragsgivers krav som følger av misligholdet.

Leverandøren kan ikke holde tilbake ytelse som følge av Oppdragsgivers mislighold, med mindre misligholdet er vesentlig.

6.2 PRISAVSLAG

Dersom det tross gjentatte forsøk ikke har lyktes leverandøren å avhjelpe en mangel, har oppdragsgiver krav på forholdsmessig prisavslag. Prisavslag er kompensasjon for redusert verdi av det leverte, og er uavhengig av eventuell erstatning.

6.3 HEVING

Oppdragsgiver kan heve hele avtalen med øyeblikkelig virkning ved alvorlige brudd på avtalen, som for eksempel gjentatte overskridelser av leveringstid, og avvik fra leveringsbeskrivelsen.

6.4 ERSTATNING

En part kan kreve erstattet ethvert direkte tap, herunder tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader i forbindelse med forsinket driftsstart eller driftsavbrudd, som med rimelighet kan tilbakeføres til forsinkelse, mangel eller annet mislighold fra den misligholdende partens

side, med mindre den misligholdende parten godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes den misligholdende parten.

Dagbøter kommer til fradrag i eventuell erstatning for samme forsinkelse.

6.5 ERSTATNINGSBEGRENSNING

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Tap av data anses som indirekte tap, bortsett fra hvor dette skyldes datahåndtering som er leverandørens ansvar under avtalen.

Samlet erstatning i avtaleperioden er begrenset til et beløp som tilsvarer kontraktssummen eksklusiv merverdiavgift.

Har leverandøren eller noen denne svarer for utvist grov uaktsomhet eller forsett, gjelder ikke de nevnte erstatningsbegrensningene.

7. IMPLEMENTERING

Umiddelbart etter kontraktsinngåelse skal det gjennomføres et oppstartsmøte der oppdraget detaljplanlegges med milepæler.

8. OPPFØLGINGSMØTE

Det skal avholdes jevnlig drifts- og kvalitetsmøter, som beskrevet i vedlegg A «Leveransebeskrivelsen». På møtene skal leverandøren framlegge bl.a. statistikk på alle henvendelser i henhold til nærmere beskrivelse. Statistikkene skal leveres månedlig, også i tilfeller der det ikke avholdes egne oppfølgingsmøter.

9. DIVERSE BESTEMMELSER

9.1 FORCE MAJEURE

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partenes kontroll som gjør det umulig å oppfylle plikter etter denne avtalen og som etter norsk rett må regnes som force majeure, skal motparten varsles om dette så raskt som mulig. Den rammede parts forpliktelser suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen parts motytelse suspenderes i samme tidsrom.

Motparten kan i force majeure-situasjoner heve avtalen hvis situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 (nitti) kalenderdager regnet fra det tidspunkt situasjonen inntreffer.

9.2 KONKURS, AKKORD, E.L

Hvis det i forbindelse med leverandørens virksomhet åpnes gjeldsforhandlinger, akkord eller konkurs eller annen form for kreditorstyring gjør seg gjeldende, har oppdragsgiver rett til å heve avtalen med øyeblikkelig virkning.



9.3 PARTENES TAUSHETSPLIKT

Partene har taushetsplikt om informasjon som åpenbart har konfidensiell karakter, eller er taushetsbelagt iht. lov eller forskrifter.

9.4 SOSIAL DUMPING

Leverandører skal sørge for at tilsatte i egen organisasjon og tilsatte hos eventuelle underleverandører ikke har dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn det som følger av norske tariffavtaler, regulativ eller det som er normalt for vedkommende yrke. Dette gjelder bare for tilsatte som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten.

Leverandøren skal på oppmoding legge fram dokumentasjon om lønns- og arbeidsvilkår for de tilsatte. Alle avtaler leverandøren inngår som innebærer utførelse av arbeid under denne kontrakten skal inneholde tilsvarende bestemmelser.

10. TRANSPORT AV AVTALEN

Ingen av partene kan overføre noen del av sine rettigheter og plikter i denne avtalen til tredje part.

11. TVISTER

Dersom det oppstår tvist mellom partene vedrørende denne kontrakten, skal tvisten først søkes løst ved forhandlinger. Fører slike forhandlinger ikke frem innen rimelig tid, kan partene, dersom begge samtykker søke tvisten løst gjennom voldgift, eller en av partene kan forlange tvisten avgjort med endelig virkning ved de ordinære norske domstoler. Øst-Finnmark Tingrett avtales som verneting for slike saker.

12. AVVIK/ENDRINGER

Alle avvik fra eller endringer i denne avtalen må, for å være gyldige, foreligge skriftlig og være undertegnet av begge parter.

