



AALBORG UNIVERSITET

Udbudsbetingelser

Udbud af kontrakt om IT Service Management system



INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	4
2. UDBUDDETS GENSTAND	5
3. KONTRAKTVILKÅR	6
4. UDBUDSFORM	6
5. UDBUDSMATERIALET	7
6. TIDSPLAN	8
7. SPØRGSMÅL TIL UDBUDSMATERIALET	8
8. AFLEVERING OG BEHANDLING AF ANSØGNING OG TILBUD	9
9. STANDARDER	10
10. PRÆKVALIFIKATION	10
10.1. UDELUKKESESGRUNDE.....	11
10.1.1. <i>Ansøgers generelle egnethed</i>	11
10.1.2. <i>Ansøgers økonomiske formåen</i>	11
10.1.3. <i>Ansøgers tekniske kapacitet</i>	12
10.1.3.1. Referencer.....	12
10.2. UDVÆLGELSE.....	12
10.3. DOKUMENTATION.....	13
11. TILBUDDSFASEN - KRAV TIL TILBUDDETS INDHOLD	13
11.1. ALTERNATIVE OG SIDEORDNEDE TILBUD.....	13
11.2. FORBEHOLD OG MINDSTEKRAV.....	13
11.3. FEJL OG MANGLER VED TILBUDET OG AFKLARENDE SPØRGSMÅL.....	14
12. EVALUERINGSMETODE	14
12.1. TILDELINGSKRITERIUM.....	14
12.2. UNDERKRITERIET KVALITET.....	14
12.2.1. <i>Funktionalitet og brugervenlighed</i>	16
12.2.2. <i>Implementering/ installation og/eller konfiguration</i>	17
12.2.3. <i>Support og samarbejde</i>	17
12.2.4. <i>Brugsvilkår</i>	18
12.3. UNDERKRITERIET PRIS.....	18
12.3.1. <i>Vederlag for implementering</i>	18
12.3.2. <i>Vederlag for anvendelse af programmet</i>	19
12.3.3. <i>Timevederlag</i>	19
12.3.4. POINTMODEL.....	19
12.4. SAMLET EVALUERING.....	20



13. FORHANDLINGSFORLØB	20
14. TILDELING AF KONTRAKT	22
15. AKTINDSIGT	23



1. Indledning

Ordregiver er:

Aalborg Universitet
Fredrik Bajers Vej 7K
9220 Aalborg Ø

(Herefter benævnt "AAU").

AAU er en selvejende institution, der økonomisk og administrativt er afhængig af Staten og undergivet Lov om universiteter (universitetsloven), lov nr. 960 af 14. august 2014. Rektor, Per Michael Johansen, varetager den daglige ledelse i samarbejde med Universitetsdirektøren, prorektor samt dekaner m.v. Derudover har AAU en bestyrelse der, udover en uafhængig formand, består af både udefra kommende samt indefra kommende medlemmer, der repræsenterer universitetets videnskabelige personale, det teknisk-administrative personale samt de studerende.

Aalborg Universitet består af en central administration kaldet Fællesservice samt 5 faglige hovedområder (fakulteter), som hver især består af en række institutter. Derudover huser universitetet også en række centre, tværgående projekter og andre enheder, der typisk arbejder målrettet med forskning inden for specifikke områder eller løser særlige opgaver inden- eller udenfor universitetets organisation. Størstedelen af Universitetet har til huse i Aalborg, men der findes bl.a. også en campus i hhv. Esbjerg og København.

AAU har ca. 20.000 indskrevne fuldtidsstuderende og ca. 3.000 deltidsstuderende. For så vidt angår administrativt samt videnskabeligt personale, herunder forskere og undervisere, udgør det tal ca. 3.500 personer.

Yderligere information om AAU kan fås på <http://www.aau.dk/om-aau>.

Advokat Henrik Holtse forestår gennemførelse af udbuddet.

Telefon: +45 31386602

E-mail: hh@umento.dk



2. Udbuddets genstand

Dette udbud vedrører en kontrakt om et IT Service Management system (herefter forkortet "ITSM system").

Der vil blive indgået en kontrakt med én leverandør.

Der foretages ikke opdeling i delkontrakter, fordi det er teknisk uhensigtsmæssigt at have flere forskellige ITSM systemer.

Den udbudte kontrakt har til formål at anskaffe og implementere en moderne, brugervenlig og driftssikker platform til IT-Service Management.

Der efterspørges et standardprogrammel, som dog er tilpasset de behov og forhold, der gør sig gældende for AAU.

AAU forventer, at det nye ITSM system indfrier en række forbedringsønsker, herunder en bedre funktionalitet og mere effektiv sagsstyring end det nuværende.

Det nye ITSM system skal sikre mulighed for vidensdeling, og at brugerne nemt kan få overblik over deres igangværende IT-sager samt udstyr.

Systemet skal anvendes af hele AAU's administration (kaldet Fællesservice), hvorfor systemet skal kunne håndtere selvstændige "domæner/instanser" til de enkelte afdelinger.

Det skal være en langtidsholdbar løsning, hvorfor systemet skal være designet til at kunne fungere i hele kontraktens løbetid inklusive optioner på forlængelse.

Det er vigtigt at pointere, at der ikke kun efterspørges et sagsbehandlingssystem til IT-sager, men at det nye ITSM system skal kunne anvendes af hele Fællesservice i forbindelse med support for de 9 nedennævnte processer:

- Incident Management (Håndtering af fejlmeddelelser og driftsforstyrrelser)
- Major Incident Management (Håndtering af kritisk driftsbrud)
- Service Request Management (Håndtering af ændringsønsker, rådgivning m.m.)
- Problem Management (Håndtering af fejl og mangler der ikke kan løses her og nu, men som kræver mere graven, og som muligvis kan løses med en work around)
- Change Management (Styring og koordinering af opdateringer og ny implementeringer af både software og udstyr)



- Configuration Management (Styring af al udstyr, hvem der er ansvarlig, hvem der har det, og hvilke relationer det indgår i, igennem hele udstyrets levetid)
- Service Level Management (Indgåelse af aftaler om reaktionstid med de enkelte områder, så opgaver kan leveres til tiden)
- Access Management (Beskrivelse af hvordan der tildeles adgange, så dette ensortes)
- Knowledge Management (Sikre at den rigtige viden er til stede for den rigtige person på det rigtige tidspunkt)

Mindstekrav og ønsker til de enkelte funktioner er detaljeret beskrevet i Kravspecifikationen.

3. Kontraktvilkår

Udkastet til kontrakt er udformet med udgangspunkt i standarden K02 med bilag.

Denne kontraktstandard er valgt, fordi den sikrer en kommerciel balance mellem leverandørens og kundens interesser, og det forventes, at kontraktopbygningen og indhold er kendt af markedsaktørerne, hvorfor det vil være relativt nemt at skabe et overblik over de kommercielle vilkår.

Kontrakten omfatter først en implementeringsfase og derefter en driftsfase.

Kontrakten har en varighed på 72 måneder med mulighed for at AAU kan forlænge i 3 x 12 måneder.

4. Udbudsform

Udbuddet vedrører primær CPV-kode 72268000 (Levering af programmel) og sekundære CPV-koder 72000000 (It-tjenester: rådgivning, programmeludvikling, internet og support), 72200000 (Programmering af software og konsulentvirksomhed), 72250000 (System- og supporttjenester), 72253100 (Help-desk-tjenester), 72253200 (Systemsupport), 72260000 (Programmelrelaterede tjenester), 72261000 (Programmelsupport), 72263000 (implementering af programmel), 72300000 (Datatjenester) og 72330000 (Indholds- eller datastandardiserings eller -klassificeringstjenester).

Værdien af den udbudte kontrakt opgjort for den maksimale kontraktperiode estimeres at være 19 mio. eksklusive moms.

Udbuddet gennemføres som udbud med forhandling i henhold til udbudsloven (Lov nr. 1564 af



15/12/2015 med senere ændringer).

Udbudsproceduren består således af en forudgående prækvalifikation og en efterfølgende tilbudsphase med forhandling.

Betingelser for deltagelse og udvælgende fremgår af udbudsbetingelserne punkt 10.

Bestemmelser om tilbudsfasen, herunder forhandling og tildeling fremgår af udbudsbetingelserne punkt 11 - 13.

Omkostninger i forbindelse med deltagelse i denne udbudsforretning er AAU uvedkommende, herunder også hvis AAU måtte beslutte at aflyse udbudsforretningen.

AAU er ikke forpligtet til at tilbagelevere tilbud.

5. Udbudsmaterialet

Udbudsmaterialet er gratis, ubegrænset og fuldt tilgængeligt på www.ethics.dk

Udbudsmaterialet består af følgende dokumenter:

- Udbudsbekendtgørelse
- Det fælles europæiske udbudsdokument (ESPD)
- Eventuelle rettelsesblade
- Disse udbudsbetingelser
- Udbudsbilag A (Støtteerklæring)
- Kravspecifikation (Indgår i kontraktbilag 3)
- Kontrakt
- Kontraktbilag

Der har forud for udbuddet været gennemført en markedsdialog. Materiale fra denne proces i form af user-cases vedlægges udbudsmaterialet til orientering.



6. Tidsplan

Handling	Dato
Fremsendelse af udbudsbekendtgørelse	21. marts
Frist for spørgsmål om prækvalifikation	7. april, kl. 12:00
Svar på spørgsmål om prækvalifikation	14. april
Frist for ansøgning om deltagelse	21. april, kl. 12:00
Meddelelse om resultat af prækvalifikation samt opfordring til at afgive indledende tilbud	25. april
Frist for spørgsmål	12. maj, kl. 12:00
Svar på spørgsmål	19. maj
Tilbudsfrist	26. maj, kl. 12:00
Forhandlingsmøder	Uge 22 - 23
Eventuel afklaring	12. – 16. juni
Forventet tildelingsbeslutning	16. juni
Underretning om resultat	16. juni
Standstill periode	17. – 26. juni
Kontraktunderskrift	27. juni
Opstart af implementering	August
Tom CMDB klar	November
Implementering slut	1. februar 2024

Der kan ske ændringer i tidsplanen.

7. Spørgsmål til udbudsmaterialet

Ansøger/tilbudsgiver kan afklare eventuelle uklarheder gennem anmodninger om yderligere oplysninger om udbudsmaterialet (skriftlige spørgsmål).

Spørgsmål skal være på dansk og skal fremsættes via det digitale indkøbssystem (Ethics).



Ansøger/tilbudsgiver bedes være opmærksom på at formulere spørgsmål på en måde, der er egnet til offentliggørelse; dvs. ansøgers/tilbudsgivers navn eller specielle kendetegn ikke må indgå i spørgsmålet.

Derudover bedes ansøger/tilbudsgiver i spørgsmålet angive, hvilken del af udbudsmaterialet spørgsmålet relaterer sig til.

Spørgsmål stilles under fanen "Kommunikation". Svar kan ses af alle under fanen "Kommunikation"/ "Ekstra Info", efter at AAU har publiceret svar.

Hvis nogle af de stillede spørgsmål giver anledning til tydeliggørelse, justering, præcisering eller supplerende af tekst i udbudsdokumenter, vil der blive offentliggjort et tilrettet materiale.

Spørgsmål vedr. funktionaliteten i indkøbssystemet rettes direkte til Merzell Ethics Kunde Service på deres support-portal på <https://merzell.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/3> der ligeledes kan kontaktes telefonisk på (+45) 7022 7007.

Spørgsmål modtaget på andre måder end gennem det digitale indkøbssystem vil ikke blive besvaret.

Frist for spørgsmål vedrørende prækvalifikation fremgår af ovenstående tidsplan. Spørgsmål vil blive besvaret senest 6 dage inden udløbet af fristen for anmodning om deltagelse.

Frist for spørgsmål vedrørende tilbudsfasen fremgår af ovenstående tidsplan. Spørgsmål vil blive besvaret senest 6 dage inden udløbet af fristen for afgivelse af tilbud.

Spørgsmål modtaget efter de angivne datoer vil også blive besvaret, medmindre spørgsmålets karakter gør det uforholdsmæssigt byrdefuldt at meddele svaret senest 6 dage inden udløbet af fristen for henholdsvis anmodning om deltagelse og afgivelse af tilbud.

Spørgsmål, der modtages senere end 6 dage inden udløbet af de angivne frister, vil ikke blive besvaret.

8. Aflevering og behandling af ansøgning og tilbud

Frist for modtagelse af ansøgning om deltagelse og tilbud fremgår af tidsplanen.

Ansøgninger og tilbud, der ikke er modtaget inden fristens udløb, vil blive afvist. Det er afsenders ansvar at sikre sig, at ansøgning/tilbud er modtaget rettidigt.



Ansøgning og tilbud skal udarbejdes i det digitale indkøbssystem. Ansøgninger og tilbud modtaget på andre måder end gennem det digitale indkøbssystem vil ikke blive taget med i vurderingen.

Alle dokumenter i ansøgningen og tilbuddet skal uploades og sendes igennem det digitale indkøbssystem inden tidsfristens udløb. Denne metode er omkostningsfri for ansøger/tilbudsgiver. Bemærk, at der til afsendelse af den krævede dokumentation kan anvendes digitalt signatur/NemID. Har ansøger/tilbudsgiver ikke digital signatur/NemID, kan Merzell Danmark A/S kontaktes på support.dk@merzell.com med henvisning til opgavens overskrift.

Ansøgning og tilbud skal udarbejdes på dansk, ligesom kommunikation i den efterfølgende kontraktperiode foregår på dansk.

Ansøgning og tilbud skal udarbejdes for egen regning og returneres ikke.

Tilbudsgiver er bundet af det afgivne tilbud indtil 3 måneder efter tilbudsfristens udløb (vedståelsesfrist). Vedståelsesfristen ophører ved underskrift af kontrakt (ikke ved meddelelse om tildelingsbeslutning).

Modtagne tilbud vil først blive åbnet efter tilbudsfristens udløb. Tilbudsgiver har ikke adgang til at overvære åbningen af tilbud.

9. Standarder

Dokumenterne kan indeholde krav, som er udtrykt i form af tekniske specifikationer, såsom en ISO-standard. AAU har bestræbt sig på at tilføje ordene "eller tilsvarende" til alle sådanne tekniske specifikationer. Hvis der mod forventning skulle være tekniske specifikationer, der ikke indeholder ordene "eller tilsvarende", skal teksten forstås således, at ordene "eller tilsvarende" er tilføjet.

Hvis tilbuddet ikke overholder alle standarder, som kræves af AAU, skal tilbudsgiveren afgive oplysninger, der dokumenterer, at den standard, der er anvendt i tilbuddet, er tilsvarende den standard, der er specificeret af AAU.

10. Prækvalifikation

Ansøger skal udfylde relevante afsnit af ESPD.



Såfremt ansøger deltager i udbuddet sammen med andre (konsortium, joint venture eller lignende), skal de andre deltagere medsende særskilt ESPD.

Såfremt ansøger i relation til vurderingen af udvælgelsesgrunde baserer sig på andre enheders formåen (f.eks. underleverandører eller andre enheder i koncernen), skal disse enheder medsende særskilt ESPD, og der skal sammen med ansøgningen medsendes dokumentation for, at ansøger kan råde over den anden enheds formåen, jf. udbudsbilag A.

Hvis ansøger anvender en underleverandør, men ikke baserer sig på dennes formåen i relation til udvælgelse, er det ikke nødvendigt at medsende et ESPD for denne underleverandør.

10.1. Udelukkelsesgrunde

10.1.1. *Ansøgers generelle egnethed*

Ansøgers generelle egnethed til at udføre den udbudte rammeaftale vurderes på baggrund af oplysninger om de udelukkelsesgrunde, der fremgår af følgende hovedafsnit i ESPD:

- Del III.A (straffedomme)
- Del III.B (betaling af skatter, afgifter og bidrag)
- Del III.C (insolvens, interessekonflikter eller forsømmelse)

10.1.2. *Ansøgers økonomiske formåen*

Ansøger skal udfylde følgende felter i ESPD:

Del IV.B (Økonomisk og finansiel formåen)

- Samlet årsomsætning
- Finansielle nøgletal

Følgende mindstekrav gælder:

- En samlet årlig omsætning i det seneste disponible regnskabsår på mindst kr. 10 mio.
- En positiv egenkapital i det seneste disponible regnskabsår.

Ved sammenslutninger af økonomiske aktører/virksomheder (konsortier) skal disse oplysninger oplyses for hver enkelt økonomisk aktør/virksomhed.



10.1.3. *Ansøgers tekniske kapacitet*

10.1.3.1. *Referencer*

Ansøger skal udfylde følgende felter i ESPD:

Del IV.C (Teknisk formåen)

-Udførelse af tjenesteydelser af den anførte type

For den enkelte reference angives en kort beskrivelse af opgaven, den omtrentlige kontraktsum og opdragsgiver (med angivelse af kontaktoplysninger).

AAU forbeholder sig ret til at kontrollere oplysninger i referencelisten ved at kontakte opdragsgiver.

Det er et krav, at leverancen har været udført uden væsentlige mangler og forsinkelse.

Det er et krav, at leverancen er afsluttet ved godkendt driftsprøve inden for de seneste 3 år regnet fra fristen for ansøgning om prækvalifikation.

Det er et krav, at leverancen er sammenlignelig med den udbudte opgave; dvs. har vedrørt levering og implementering af et ITSM system.

Ansøger skal minimum have tre acceptable referencer, og der kan angives maksimum fem referencer. Hvis der angives flere end fem referencer, vil AAU kun tage de første fem nævnte i betragtning.

10.2. Udvælgelse

Der vil blive udvalgt minimum tre og maksimum fem ansøgere til at afgive tilbud, under forudsætning af at der indkommer minimum tre egnede ansøgninger.

Hvis der indkommer flere end tre egnede ansøgninger, vil der blive foretaget en udvælgelse på grundlag af referencer, hvorefter AAU vil foretage en vurdering af, hvilke ansøgere der har de bedste referencer.

Ved den vurdering tages der især hensyn til, om opdragsgiver i referencen er sammenlignelig med AAU i forhold til kompleksiteten og størrelsen af den organisation, som det leverede ITSM



system skal anvendes i.

10.3. Dokumentation

De ansøgere, som bliver prækvalificeret, skal indsende dokumentation for egnethed, inden tilbudsfasen igangsættes.

Relevant dokumentation for generel egnethed kan være serviceattest udstedt senest 6 måneder før tilbudsfrist eller anden tilsvarende dokumentation. Se følgende link vedrørende udstedelse af serviceattest: <https://erhvervsstyrelsen.dk/serviceattest-ved-udbud>

Dokumentation for omsætning og egenkapital kan være en godkendt årsrapport eller anden revisorattesteret dokumentation.

Dokumentation for referencer er ikke nødvendig, idet det anførte i ESPD anses for at være tilstrækkelig dokumentation.

For at undgå forsinkelse i udbudsprocessen opfordres ansøger til at have dokumentation parat, f.eks. ved at indhente en serviceattest på forhånd. Der vil blive fastsat en rimelig – men kort – frist til at indsende dokumentation, og overskridelse heraf kan føre til, at beslutning om prækvalifikation bliver ændret.

11. Tilbudsfasen - krav til tilbuddets indhold

11.1. Alternative og sideordnede tilbud

Tilbudsgiver har ikke adgang til at afgive alternative tilbud.

Tilbudsgiver kan alene afgive ét tilbud.

11.2. Forbehold og mindstekrav

Tilbudsgiver bør nøje overveje, om tilbuddet skal indeholde forbehold overfor udbudsmaterialet, idet ethvert forbehold medfører, at AAU er berettiget til at afvise tilbuddet.

AAU er forpligtet til at afvise tilbud, der indeholder forbehold overfor grundlæggende elementer i udbudsmaterialet samt forbehold, hvis økonomiske værdi ikke på sikker og saglig vis kan prissættes.



Efter modtagelse af tilbud vurderer AAU, hvorvidt tilbuddene indeholder forbehold over for grundlæggende elementer i udbudsmaterialet.

Det er derfor vigtigt, at alle tvivlsspørgsmål, som kan give tilbudsgiver anledning til at afgive tilbud med forbehold, bliver afklaret inden tilbudsafgivelsen.

11.3. Fejl og mangler ved tilbuddet og afklarende spørgsmål

AAU gennemgår tilbuddene med henblik på at undersøge, hvorvidt tilbuddene opfylder de formelle krav opstillet i udbudsmaterialet. AAU har mulighed for at indhente supplerende oplysninger mv. efter fremgangsmåden i udbudsloven § 159, stk. 5 og 6, hvis tilbuddet ikke opfylder udbudsmaterialets formelle krav.

AAU er imidlertid ikke forpligtet til at indhente yderligere oplysninger eller dokumentation fra tilbudsgiverne.

Tilbudsevalueringen foregår således på baggrund af de oplysninger, tilbudsgiver har anført i sit tilbud. Det er derfor vigtigt, at tilbudsgiver medtager alle nødvendige informationer til brug for evalueringen.

12. **Evalueringsmetode**

12.1. Tildelingskriterium

Tildeling af kontrakt vil ske på grundlag af tildelingskriteriet "*bedste forhold mellem pris og kvalitet*".

AAU vil i den forbindelse lægge følgende underkriterier til grund:

- 1) Kvalitet (75 %)
- 2) Leverancevederlag (25 %)

12.2. Underkriteriet kvalitet

Tilbudsgiver skal udarbejde en Løsningsbeskrivelse og besvare de angivne ønsker og krav i Kravspecifikationen.

Løsningsbeskrivelsen og Kravspecifikationen udgør tilsammen kontraktens bilag 3



(Leverancebeskrivelse).

Kravspecifikationen er opbygget som en tabel, der er opdelt i forskellige kategorier.

I kolonne A er angivet et kravnr.

I kolonne B er det angivet, om der er tale om et mindstekrav (MK) eller et ønske (Ø). Alle mindstekrav skal være opfyldt, for at tilbuddet er konditionsmæssigt. Hvis et ønske er opfyldt, indgår det positivt i evalueringen, jf. nedenfor.

I kolonne C er der en kravsoverskrift.

I kolonne D er der en beskrivelse af mindstekravet eller ønsket.

Kolonne E og F skal udfyldes af tilbudsgiver, idet det her ved én afkrydsning ud for hvert kravnr. skal oplyses, om mindstekravet eller ønsket er opfyldt eller ikke-opfyldt.

Tilbudsgiver kan i Løsningsbeskrivelsen supplere afkrydsningen i Kravspecifikationen med en beskrivelse af, hvorledes mindstekrav og ønsker er opfyldt samt oplyse om andre forhold vedrørende det tilbudte system.

Tilbudsgiver skal - udover bilag 3 - udfylde relevante dele af de øvrige kontraktbilag, herunder:

- Bilag 1 : Tidsplan
- Bilag 2 : Kundens it-miljø
- Bilag 4 : Dokumentation
- Bilag 5 : Vedligeholdelse og support
- Bilag 6 : Servicemål
- Bilag 7 : Drift
- Bilag 9 : Ændringshåndtering
- Bilag 10 : Samarbejdsorganisation
- Bilag 11 : Kundens deltagelse
- Bilag 14 : Prøver
- Bilag 15 : Licensbetingelser
- Bilag 16 : Databehandleraftale med bilag

Det skal understreges, at det står tilbudsgiver frit at ændre på de øvrige kontraktbilag, idet det heri anførte ikke er mindstekrav, men alene ønsker eller forslag, bortset fra de få steder hvor



det udtrykkeligt er betegnet som mindstekrav, f.eks. i tidsplanen.

For at lette gennemgangen af tilbud, bedes Tilbudsgiver markere sine tilføjelser til kontraktbilagene med korrekturmarkering.

Evaluering af underkriteriet kvalitet vil ske på grundlag af følgende delkriterier med angivne vægtning:

Delkriterium	Vægt
Funktionalitet og brugervenlighed	70 %
Implementering/ installation og/eller konfiguration	10 %
Support og samarbejde	10 %
Brugsvilkår	10 %

Ved hvert delkriterium vil der blive tildelt et point efter følgende skala fra 0 - 10:

Vurdering	Point
Bedst mulige opfyldelse af kriteriet	10
Generelt glimrende/fortrinlig opfyldelse af kriteriet	9
Generelt meget tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet	8
Meget tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet med enkelte negative undtagelser	7
Generelt over middel opfyldelse af kriteriet	6
Generelt middel/tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet	5
Generelt under middel opfyldelse af kriteriet	4
Mindre tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet og enkelte forhold dårlig	3
Generelt ringe opfyldelse af kriteriet	2
Generelt dårlig opfyldelse af kriteriet med enkelte positive undtagelser	1
Dårlig opfyldelse af kriteriet (men konditions-mæssigt tilbud)	0

12.2.1. Funktionalitet og brugervenlighed

Evaluering af funktionalitet og brugervenlighed foretages primært på grundlag af tilbudsgivers Løsningsbeskrivelse og udfyldelse af Kravspecifikation (samlet kontraktbilag 3) og sekundært ud fra tilbudsgivers udfyldelse af de øvrige kontraktbilag, herunder særligt kontraktbilag 4 (Dokumentation) kontraktbilag 6 (Servicemål) og kontraktbilag 7 (Drift).

Der foretages en samlet vurdering af det tilbudte systems funktionalitet og brugervenlighed.



I relation til funktionalitet vil der blive lagt vægt på i, hvilket omfang det tilbudte system opfylder de angivne ønsker.

I relation til brugervenlighed vil der blive lagt vægt på, om det tilbudte system er logisk opbygget, om funktionerne er nemme at anvende, om systemet letter arbejdsgangen, systemets driftssikkerhed, om alle relevante forhold bliver håndteret i det tilbudte system og på hvilken måde det sker.

12.2.2. Implementering/ installation og/eller konfiguration

Evaluering af den tilbudte implementering sker på grundlag af tilbudsgivers udfyldelse af kontraktbilag 1 (Tidsplan), kontraktbilag 2 (Kundens it-miljø), kontraktbilag 11 (Kundens deltagelse) og kontraktbilag 14 (Prøver).

Tilbudsgiver skal være opmærksom på, at der skal foretages implementering ved fire afdelinger:

- ITS
- HR
- Studieservice
- ØA - Økonomi

På grundlag af Tilbudsgivers besvarelse foretages en vurdering af, om den tilbudte plan for implementering er realistisk, og i hvilket omfang det kan forventes, at AAU vil være velforberedt til brug af systemet ved implementeringens afslutning.

Det tillægges også betydning, hvordan og i hvilket omfang AAU involveres i overtagelsesprøver og driftsprøve.

12.2.3. Support og samarbejde

Evaluering af support og samarbejde sker på grundlag af Bilag 5 (Vedligeholdelse og support), kontraktbilag 6 (Servicemål), kontraktbilag 10 (Samarbejdsorganisation) og kontraktbilag 11 (Kundens deltagelse).

Det vurderes i hvor høj grad tilbudsgiver vil stå til rådighed med support i kontraktens løbetid,



samt hvilke mål der opstilles for service.

Det indgår heri i hvor høj grad AAU forudsættes at deltage, og om der opstilles forudsætninger og krav til AAU for at opnå de opstillede mål og i relation til samarbejde i øvrigt.

12.2.4. Brugsvilkår

Brugsvilkår evalueres ud fra kontraktbilag 9 (Ændringshåndtering), kontraktbilag 15 (Licensbetingelser) og kontraktbilag 16 (Databehandleraftale).

Det vurderes, hvordan AAU er stillet, hvis der opstår behov for ændringer eller tilpasninger til systemet samt forhold om mangeludbedring.

Herunder indgår licensbetingelser samt databehandleraftalen i evalueringen i forhold til, om der er byrdefulde vilkår for AAU eller i øvrigt uklarheder om anvendelsen af systemet og lovligheden af GDPR-regler.

12.3. Underkriteriet pris

Tilbudsgiver skal angive vederlag i kontraktbilag 12.

Det er vigtigt for at AAU kan foretage en sammenligning af de indkomne tilbud, at tilbudsgiver respekterer opbygningen i kontraktbilag 12, og således ikke anvender en anden prisstruktur.

Evaluering sker på grundlag af den samlede pris, som omfatter følgende elementer:

- Eventuelt vederlag for implementering
- Løbende betalinger for anvendelse af programmel
- Timepriser

12.3.1. Vederlag for implementering

Hvis der beregnes et vederlag for implementeringen, herunder forbundet med tidsforbrug, testforløb, support, oplæring m.v. skal dette angives som et fast vederlag.



12.3.2. Vederlag for anvendelse af programmel

Løbende betalinger for anvendelse af programmel, der indgår i evalueringsprisen, opgøres som det tilbudte månedlige vederlag i kontraktbilag 12 multipliceret med 108, da kontraktens maksimale løbetid er 108 måneder.

Den tilbudte pris for anvendelse af programmel skal være en fast månedlig pris.

Forudsætningen for den tilbudte pris er 450 brugere.

Tilbudsgiver bedes oplyse, om vederlag for anvendelse ændres, hvis antallet af brugere overstiger 450, og i givet fald hvor meget.

Det bedes også oplyses, om vederlag for anvendelse ændres, hvis antallet af brugere er mindre end 450, eventuelt de første år i kontraktens løbetid.

Forudsætning om antal brugere kan blive ændret i løbet af forhandlinger.

12.3.3. Timevederlag

Timepriser bliver relevant, hvis der i kontraktens løbetid leveres bistand, som ikke er indeholdt i betaling for anvendelse af programmel. Det kan f.eks. være i tilfælde af efterfølgende konfigurationer eller integrationer.

Timepriser reguleres i kontraktens løbetid efter udviklingen i nettoprisindekset.

Det angivne estimat for timeforbrug er AAU's bedste gæt, og anvendes alene til brug for evaluering, hvorfor det faktiske forbrug kan være større eller mindre end angivet.

12.3.4. Pointmodel

Ved evaluering af underkriteriet pris vil AAU anvende en pointmodel fra 0 til 10, hvor tilbud tildeles point efter en lineær interpolering mellem laveste pris og laveste pris tillagt en procentsats.

AAU kan ikke på forhånd vide, hvor stor forskel der vil være mellem laveste pris og højeste pris, men forventer ikke, at denne forskel vil overstige 40%. Det er nødvendigt for evalueringsmodellens brugbarhed, at prisspændet mellem laveste og højeste pris kan indeholdes i evalueringsmodellen, da der ikke kan tildeles negative point.



AAU vil anvende en evalueringsmodel i følgende prioriteret rækkefølge, hvor forskellen består i størrelsen af spændet mellem laveste tilbudte pris og maksimum i pointmodellen:

- 1) Der anvendes en evalueringsmodel, hvor der tildes point fra 0 til 10, hvor tilbud med laveste pris opnår 10 point, og øvrige tilbud tildes point efter en lineær interpolering mellem laveste pris og laveste pris tillagt 40%.
- 2) Hvis model 1 viser sig uegnet, vil AAU anvende en evalueringsmodel, hvor der tildes point fra 0 til 10, hvor tilbud med laveste pris opnår 10 point, og øvrige tilbud tildes point efter en lineær interpolering mellem laveste pris og laveste pris tillagt 50%.
- 3) Hvis både model 1 og 2 viser sig uegnet, vil AAU anvende en evalueringsmodel, hvor der tildes point fra 0 til 10, hvor tilbud med laveste pris opnår 10 point, og øvrige tilbud tildes point efter en lineær interpolering mellem laveste pris og laveste pris tillagt 60%.
- 4) Hvis både model 1, 2 og 3 viser sig uegnet, vil AAU anvende en evalueringsmodel, hvor der tildes point fra 0 til 10, hvor tilbud med laveste pris opnår 10 point, og øvrige tilbud tildes point efter en lineær interpolering mellem laveste pris og laveste pris tillagt 70%.

Hvis der indkommer tilbud med et leverancevederlag, der mere end 70% højere end laveste pris, vil tilbuddet udgå af evalueringen, og vil således ikke blive bedømt i forhold til kvalitet.

12.4. Samlet evaluering

De tildelte point for underkriterierne vil blive sammenholdt med den oplyste vægtning, hvorefter der beregnes et samlet point.

Den tilbudsgiver, der har opnået det samlet højeste point, anses for at have afgivet det økonomisk mest fordelagtige tilbud.

13. Forhandlingsforløb

Forhandlingsmøder foregår hos AAU i Aalborg. Oplysning om mødelokale, dato og tidspunkt for



forhandlinger meddeles tilbudsgiver pr. e-mail, men i tidsplanen i punkt 6 er angivet de forventede uger for forhandling.

Tilbudsgivers omkostninger forbundet med deltagelse i forhandlingsmøder, herunder transport og eventuel overnatning og bespising er AAU uvedkommende.

Alle tilbudsgivere, der afgiver et initialt tilbud, inviteres til et forhandlingsmøde.

Det er formålet med det første forhandlingsmøde, at tilbudsgiver kan præsentere sit tilbud, og AAU kan stille opklarende spørgsmål samt kommentere tilbuddet med henblik på forslag til ændringer, som vil forbedre tilbuddet.

Efter forhandlingsmødet får tilbudsgiver mulighed for at indsende et revideret tilbud. Det skal understreges, at mundtlige udsagn under forhandlingsmødet ikke kan tillægges nogen vægt ved den efterfølgende evaluering, hvorfor tilbudsgiver afgør, om forhandlingsmødet giver anledning til ændringer i tilbuddet. Det er således kun det nye skriftlige tilbud, der ligger til grund for evalueringen.

Efter modtagelse af revideret tilbud kan AAU beslutte at fortsætte processen på en af følgende måder:

1. Alle tilbudsgivere inviteres til et nyt forhandlingsmøde, eller
2. Den eller de tilbudsgivere, der umiddelbart anses for at have afgivet det/de bedste tilbud, inviteres til et nyt forhandlingsmøde, eller
3. Der foretages en endelig evaluering på grundlag af de nye tilbud, og der afholdes derfor ikke yderligere forhandlingsmøder

Hvis mulighed 1 vælges, vil alle tilbudsgivere blive inviteret til et nyt forhandlingsmøde, og processen med mulighed for et nyt revideret tilbud vil blive gentaget. Efter modtagelse af det nye tilrettede tilbud, vil AAU kunne fortsætte processen ved en af de tre ovenstående måder.

Hvis mulighed 2 vælges, vil AAU fortsætte forhandlingerne med den eller de tilbudsgivere, der umiddelbart anses for at have afgivet det/de bedste tilbud. Den eller de tilbudsgiver(e) får efterfølgende mulighed for at afgive et nyt revideret tilbud. Det betyder ikke, at tilbud fra andre ikke længere indgår i evalueringen. AAU kan således efter forhandlinger med den eller de umiddelbart bedste tilbudsgiver(e) beslutte at fortsætte processen således:



- i. Forhandlingsprocessen genstartes, således at alle eller en eller flere inviteres til fortsatte forhandlinger
- ii. Der afholdes endnu et forhandlingsmøde med en eller flere af den/de tilbudsgiver(e), der har afgivet et nyt revideret tilbud, og derefter kan der afgives endnu et revideret tilbud, hvorefter AAU kan vælge at fortsætte processen som efter det sidste forhandlingsmøde
- iii. AAU kan foretage en endelig evaluering. Alle tilbud indgår i denne evaluering, omend det må forventes, at tilbudsgivere, der ikke har været inviteret til yderligere forhandlinger, ikke anses for at have afgivet det bedste tilbud

Hvis mulighed 3 vælges, vil der ikke blive gennemført yderligere forhandling, men evalueringen vil blive gennemført på grundlag af de reviderede tilbud.

Der udarbejdes ikke referater af forhandlingsmøder, men det noteres, at mødet har været afholdt, og hvem der har deltaget. Det hænger sammen med, at drøftelserne under mødet som nævnt ikke indgår i evalueringen, men det alene er de efterfølgende skriftlige tilbud, der har relevans, hvorfor det findes unødvendigt at udarbejde referater af forhandlingsmøderne.

14. Tildeling af kontrakt

Efter evaluering træffer AAU beslutning om tildeling af kontrakt.

AAU underretter herefter samtidigt samtlige tilbudsgivere om denne beslutning. Underretningen af de tilbudsgivere, der ikke tildeles en kontrakt, vil indeholde en redegørelse for de relevante grunde for beslutningen herunder for de relative fordele og ulemper ved det vindende tilbud samt tidspunktet for standstill-periodens udløb.

Tilbudsgiver er bundet af sit tilbud, indtil AAU har underskrevet kontrakt, uagtet at den pågældende tilbudsgiver har modtaget underretning om, at denne ikke tildeles rammeaftalen.

Kontrakten kan først underskrives efter udløbet af standstill-perioden. Standstill-perioden skal mindst være 10 kalenderdage regnet fra dagen efter den dag, hvor AAU elektronisk har afsendt underretning om tildeling.

Når kontrakten er underskrevet, sender AAU en bekendtgørelse til offentliggørelse i EU-tidende om, at der er indgået kontrakt.



15. Aktindsigt

Når tilbudsgiver udarbejder sit tilbud, bør tilbudsgiver være opmærksom på, at dokumenter i udbuddet, herunder indkomne tilbud, vil kunne være omfattet af regler om adgang til aktindsigt hos myndigheder inden for den offentlige forvaltning. Det betyder, at konkurrenter m.fl. kan anmode om aktindsigt i tilbud, der afgives.

Anmodninger om aktindsigt fra andre tilbudsgivere mv., skal i henhold til praksis fra Klagenævnet for Udbud efter omstændighederne imødekommes af AAU. Det indgår i bedømmelsen heraf, om tilbudsgiver har bedt om, at dele af tilbuddet behandles fortroligt, herunder at tilbudsgiver har indikeret, hvilke konkrete oplysninger/elementer i tilbuddet, der ikke må videregives.

Såfremt der er oplysninger eller elementer i tilbuddet, som af forretningsmæssige hensyn ønskes undtaget fra aktindsigt, bedes tilbudsgiver derfor angive dette i sit tilbud. AAU vil dog uanset tilbudsgivers tilkendegivelser om fortrolighed være berettiget og forpligtet til at give aktindsigt i det omfang, det følger af lovgivningen.