

Tilbudsforespørsel

Utstedelsesdato:	04.10.2024
RFP nr.:	2004-014
Kontraktstittel:	Feltvervingstjenester
Frist for innsendelse av tilbud:	25 Oktober, kl 24:00.
Oppdragsgiver:	Kirkens Nødhjelp Spørsmål om formål og oppdrag: Kontaktperson: Sara Løvlien Epost: sara.lovlien@nca.no Spørsmål om innkjøpsprosessen Kontaktperson: Oda Thune Epost: oda.thune@nca.no Tilbud sendes til: Epost: Procurement@nca.no

KIRKENS NØDHJELP INVITERER LEVERANDØRER TIL Å SENDE INN TILBUD PÅ FELTVERVINGSTJENESTER FOR PERIODEN 2025 TIL 2027.

Kirkens Nødhjelp er en norsk bistandsorganisasjon som jobber i over 30 land med nødhjelp, langsiktig utviklingsarbeid og politisk påvirkning. Kirkens Nødhjelp har nærmere 40 000 faste givere og benytter blant annet feltverving for rekruttering av nye faste givere.

Kirkens Nødhjelp søker leverandør av feltvervingstjenester for perioden 2025 – 2027 med en årlig ramme på opptil 18 000 (brutto) nye faste givere. Feltverving skal rekruttere nye faste givere fra hele landet gjennom dør-til-dør-besøk, informere publikum om Kirkens Nødhjelps arbeid og skape positivt omdømme for Kirkens Nødhjelp.

Instruksjoner

- Vedlegg 1: Formål og oppdragets omfang – Terms of Reference**
- Vedlegg 2: Tilbudsskjema**(fylles ut av leverandør)
- Vedlegg 3: Generelle vilkår og betingelser** (link i vedlegg 2)
- Vedlegg 4: Etske retningslinjer** (link i vedlegg 2)

Hvis dette dokumentet er et PDF-format, kan en fullstendig kopi av dokumentene ovenfor sendes i WORD-format for elektronisk utfylling på forespørsel. Det er forbudt å gjøre endringer i teksten.

Vi vil være takknemlige hvis du vil informere oss på e-post om at du har til hensikt å sende inn et forslag eller ikke.

A. INSTRUKSJONER

Ved å sende inn et tilbud aksepterer leverandøren i sin helhet og uten begrensning de spesielle og generelle betingelsene inkludert vedlegg som styrer denne kontrakten. Leverandørene forventes å undersøke nøye og overholde alle instruksjoner, skjemaer, kontraktsbestemmelser og spesifikasjoner i denne forespørselen om forslag.

A.1. Oppdragets omfang

Tjenestene som kreves er beskrevet i oppdraget i vedlegg 1.

Leverandøren skal tilby alt beskrevet i oppdraget. Leverandører som tilbyr bare deler av de nødvendige tjenestene kan bli avvist.

A.2. Kostnader

Leverandøren skal bære alle kostnader forbundet med utarbeidelse og innsending av sitt forslag, og Oppdragsgiver er ikke ansvarlig eller ansvarlig for disse kostnadene, uavhengig av gjennomføringen eller resultatet av prosessen.

A.3. Kvalifikasjonskrav

Leverandører er ikke kvalifisert til å delta i denne konkurransen hvis de er i en av situasjonene oppført i artikkel 33 i de generelle vilkårene og betingelsene for tjenestekontrakter.

Leverandører skal i innsendingsskjemaet bekrefte at de oppfyller kvalifikasjonskriteriene ovenfor. Hvis oppdragsgiver krever det, skal leverandøren hvis forslag godtas, ytterligere fremlegge bevis for oppdragsgiveren som er tilfredsstillende.

Leverandører blir også bedt om å bekrefte at de overholder Code of Conduct for Contractors. Leverandøren må ha et kontor i Norge og at det er et krav om gode muntlig og skriftlig norsk kunnskaper.

A.4. Utelukkelse fra tildeling av kontrakter

Kontrakter kan ikke tildeles leverandører som under denne prosedyren:

- (a) er gjenstand for interessekonflikt
- (b) er skyldig i uriktig fremstilling ved å gi informasjonen som kreves av oppdragsgiver som betingelse for deltakelse i konkurransen eller unnlater å gi denne informasjonen.

A.5. Dokumenter som omfatter tilbudet.

Leverandøren skal fylle ut og sende inn følgende dokumenter sammen med tilbudet:

- a. Tilbudsskjema (vedlegg 2) behørig utfylt og signert av leverandøren.
- b. Referanser og leverandørens erfaring i det spesifikke feltet for tjenestene og spesifikke erfaring i landet/regionen der tjenestene skal utføres.
- c. Kopier av eventuelle registreringsbevis som kreves av nasjonal lovgivning eller kompetente myndigheter, inkludert selskapsregistreringssertifikater, skatteregistrering, momsregistrering og medlemsbevis for relevante yrkesorganer.

Forslaget og all korrespondanse og dokumenter knyttet til, skal være på norsk.

A.6. Tilbudet

Tilbudet skal presenteres som et beløp i NOK i vedlegg 2. Godtgjørelsen til leverandøren i henhold til kontrakten skal fastsettes som følger:

Leverandøren skal angi i sitt forslag, deres foreslåtte globale pris for utførelsen av tjenestene. Tilbudet skal dekke honorarsats, inkludert overhead, fortjeneste, alle forpliktelser, sykefravær, overtid og feriepenger, skatt., sosiale avgifter osv. og alle utgifter (som transport, overnatting, mat, kontor osv.) som skal påløpe for å oppfylle kontrakten. Det økonomiske tilbudet skal dekke alle forpliktelser i henhold til kontrakten (uten å være avhengig av faktisk tid brukt på oppdraget) og alle forhold som er nødvendige for utførelse av tjenestene.

A.7. Gyldighet

Forslag skal forbli gyldige og åpne for aksept i 30 dager etter fristens utløp.

A.8. Innlevering av forslag og frist

Forslag må være mottatt på emailadressen nevnt på forsiden senest innen fristen som er angitt på forsiden.

A.9. Evaluering av forslag

Evalueringemetoden vil være kvalitets- og kostnadsbasert utvalg. En to-trinns prosedyre skal benyttes for å evaluere forslagene; en teknisk evaluering og en økonomisk evaluering.

Forslagene vil bli rangert i henhold til deres kombinerte tekniske (*St*) og økonomiske (*Sf*) poengsum ved bruk av vektene 80% for det tekniske forslaget; og 20 % for tilbudt pris. Hvert forslags samlede poengsum skal derfor være: $St \times 80\% + Sf \times 20\%$.

Teknisk evaluering

Ved vurderingen av de tekniske forslagene skal oppdragsgiver ta hensyn til følgende kriterier, med de angitte vektene:

Teknisk evaluering		Maks. poeng
1	Kan verve fra dør til dør over hele landet	10
2	Betalingsmodell som belønner langsiktige givere.	20
3	Kan gjennomføre velkomstsamtaler for kvalitetssikring.	10
4	Promotører bør beherske engelsk muntlig	5
5	Gjennomføre en 1 linje klagehåndtering innen 24 timer.	20
6	Ha kapasitet og kunnskap til å verve både dør-til-dør og på gate ved behov.	5
7	Har kapasitet til å verve minimum 18 000 nye faste givere (brutto) pr kalenderår. Inkluderer kapasitet til å rekruttere og lære opp tilfredsstillende antall promotører. Legg ved dokumentasjon	30
Total teknisk poengsum		100

Økonomisk evaluering

Hvert forslag skal gis en økonomisk poengsum . Det laveste Finansielle Forslaget (Fm) vil få en økonomisk poengsum (Sf) på 100 poeng. Formelen for å bestemme den økonomiske poengsummen skal være følgende:

$Sf = 100 \times Fm/F$, hvori

Sf er den økonomiske poengsummen

Fm er den laveste prisen og

F er prisen på forslaget under evaluering

Oppdragsgiver vil tildele kontrakten til leverandøren som best møter krav og kriterier i anbudet.

A.13. Underskrift og ikrafttredelse av kontrakten

Før utløpet av gyldighetsperioden , vil oppdragsgiver skriftlig informere den valgte leverandøren og informere de skriftlig de leverandørene som ikke nådde opp i konkurransen.

Leverandør skal innen 5 dager etter mottak av kontrakten, som ennå ikke er signert av oppdragsgiveren, signere og datere kontrakten og returnere den til oppdragsgiver. Kontrakten trer i kraft ved signatur av begge parter.

A.14. Avbestilling for enkelhets skyld

Oppdragsgiver kan for sin egen bekvemmelighet og uten kostnad eller ansvar kansellere anskaffelses prosessen når som helst.

A.15. Databeskyttelse og personvern

Oppdragsgiver kan samle inn og behandle persondata som navn, adresser, telefonnumre, e-postadresser, bankopplysninger og CV. Slike data vil bli brukt utelukkende til det formål å administrere anskaffelsesprosessen og enhver påfølgende kontrakt utstedt som et resultat av anskaffelsesprosessen, inkludert overføring til organer som har ansvaret for å overvåke og eller inspisere anskaffelsesprosesser, i samsvar med gjeldende EU-, internasjonal og nasjonal lov. om databeskyttelse. Data kan lagres så lenge det gjenstår en legitim grunn for lagringen og opptil en periode på syv år.

Innsending av ethvert bud, forslag, tilbud eller tilbud og aksept av enhver påfølgende kjøpsordre eller kontrakt betyr at budgiverne samtykker til slik datainnsamling og behandlingen av den.

De generelle vilkårene viser til de spesifikke rettighetene og regelverket knyttet til dataene som lagres.

VEDLEGG 1: Formål og oppdragets omfang – Terms of Reference.

Bakgrunn

Kirkens Nødhjelp er en norsk bistandsorganisasjon som jobber i over 30 land med nødhjelp, langsiktig utviklingsarbeid og politisk påvirkning. Kirkens Nødhjelp har nærmere 40 000 faste givere og benytter blant annet feltverving for rekruttering av nye faste givere.

Mål med avtalen

Overordnet mål

Kirkens Nødhjelp søker leverandør av feltvervingstjenester for perioden 2025 – 2027 med en årlig ramme på opptil 18 000 (brutto) nye faste givere.

Hensikt

Kampanjen skal verve faste givere fra hele landet gjennom dør-til-dør-besøk, informere publikum om Kirkens Nødhjelps arbeid og skape positivt omdømme.

Forventede resultater fra leverandør:

1. 18 000 (brutto) nye faste givere årlig i perioden 2025 - 2027
2. Informere publikum om Kirkens Nødhjelps arbeid
3. Skape positivt omdømme for Kirkens Nødhjelp gjennom publikumskontakten
4. Gjennomføre velkomstsamtaler med alle nye faste givere rekruttert

Rammer for oppdraget

Feltvervingen skal primært gjennomføres gjennom dør-til-dør besøk over hele landet.

Retningslinjer

Leverandøren skal kun markedsføre tjenester, med tilhørende vilkår og regler, som er godkjent av Oppdragsgiveren.

Leverandøren garanterer at de givene som aksepterer støtte til Kirkens Nødhjelp underskriver en avtale som fast giver til Kirkens Nødhjelp. En avtale er ikke godkjent uten signatur og gyldig kontonummer. Giver skal ha fylt 28 år ved rekrutteringstidspunktet.

En giver regnes som en giver etter første betaling er gjennomført. Første innbetaling må skje innen tre måneder etter signert avtale for å være gyldig.

Lokasjoner

Leverandøren og Oppdragsgiveren skal avtale skriftlig hvilke lokasjoner som benyttes for field-marketing aktivitetene. Leverandøren har ansvar for å foreslå lokasjoner. Dersom det er relevant å booke en lokasjon har leverandør ansvar for dette. Oppdragsgiveren kan gi innspill til og eventuelt bidra til booking av lokasjoner i enkelte tilfeller. Ved lokasjonsleie skal Oppdragsgiveren godkjenne dette skriftlig i forkant av bookingen.

Utstyr

Leverandøren vil sørge for nettbrett og ID-kort til promotører. Oppdragsgiveren vil dekke alt utstyr som produseres med logo, e.g. profiltøy og utstyr til stand etter skriftlig avtale.

Registreringsløsning

Leverandøren bruker sitt eget system for registrering av nye faste givere. Avtalene oversendes senest kl 0700 to dager etter vervet dato. PDF av avtalene sendes direkte til NETS. Giverskjemaet som Leverandøren bruker, må oppfylle de krav Oppdragsgiveren og Nets (bankenes betalingsorgan) stiller til slikt skjema.

Gjennomføring

Anbudet ber om en avtale på leveranse av 18 000 faste givere totalt (brutto) årlig i perioden 2025 - 2027.

Volumet er på betingelse av opprettholdelse av god kvalitet. Giverne skal rekrutteres via dør-til-dør-rekruttering, med mulighet for opptil 1/3 av volumet rekruttert via gate dersom Oppdragsgiver finner dette aktuelt. Leverandør fremlegger og avklarer forecast fortløpende med Oppdragsgiver.

Kontroll og kvalitetssikring

Kvalitetssikring

Når giver har signert en fast giveravtale vil personen motta en sms med mulighet til å gi tilbakemelding. Kostnad for kvalitetskontroll dekkes av Leverandør. Giver vil også motta en e-post med avtalen vedlagt. E-postens utforming og innhold skal godkjennes av Oppdragsgiver for å være i tråd med oppdragsgivers designmanual.

Velkomstsamtaler

Oppdragsgiver dekker en fast sum pr måned for velkomstsamtaler. Det skal tas sikte på å kontakte alle nye faste givere, med maks 3 ringeforsøk. Samtale skal gjennomføres med minimum 50% av alle nye faste givere rekruttert.

Prosjektledelse

Leverandøren skal ha en fast prosjektleder som er ansvarlig for samarbeidet. Prosjektlederen koordinerer all praktisk håndtering, og rapportering, og skal være Oppdragsgiverens operative hovedkontakt under samarbeidet.

Promotørene

Kun promotører som har gjennomgått tilfredsstillende opplæring kan delta i feltvervingsaktiviteter for Oppdragsgiver.

Opplæring

Leverandøren vil gjennomføre verving av promotører på vegne av Oppdragsgiveren. Leverandøren er ansvarlig for implementering av opplæringen slik at promotørene har det nødvendige kunnskapsnivået som trengs for å levere den avtalte tjenesten. Opplæring skal være gjennomført før promotørene er operative i felt.

Oppdragsgiveren skal stille personell til disposisjon for å delta i opplæring av promotørene og vil gjøre opplæring som omhandler organisasjonen, informasjon om kampanjen og teknisk informasjon om produktet. Med tilstrekkelig gjennomgang kan denne opplæringen også utføres av representanter for Leverandør ved rekruttering av nye promotører. All annen opplæring (eksempelvis om retningslinjer eller kommunikasjonsteknikk) utføres av Leverandør.

Kvalitetskontroll

Oppdragsgiveren har når som helst rett til å besøke en standplass uten forvarsel og overvåke aktiviteten.

Oppdragsgiveren har også anledning til å benytte «mystery shoppers» for å kontrollere aktiviteten, uten at disse trenger å legitimere seg overfor promotøren. Om Oppdragsgiveren ikke er fornøyd med kvaliteten på noen av promotørene har de rett til å kreve at denne personen fjernes fra prosjektet.

Klagehåndtering

Oppdragsgiveren skal sende eventuelle klagesaker skriftlig til Leverandøren, innen 48 timer etter at klagen er mottatt, slik at Leverandøren kan rette opp eventuelle misforståelser i kommunikasjonen med publikum.

Henvendelsen skal inneholde konkrete opplysninger som muliggjør kartleggingen av hvilken promotør klagen gjelder

Leverandør plikter å:

- Bekrefte mottatt klage samme virkedag
- Innen 3 dager gi tilbakemelding med utdypende forklaring på klagesituasjonen og informasjon om tiltak for å unngå lignende situasjoner i fremtiden.
-

Ved svært alvorlige klager har Oppdragsgiver rett til å stanse rekrutteringen inntil tiltak er på plass. Eventuelle klager mottatt via Leverandøren skal formidles til Oppdragsgiver i ukentlig kvalitetsskjema. Alvorlige klager skal formidles Oppdragsgiver så raskt det lar seg gjøre og senest innen 48 timer.

Godtgjørelse

Oppdragsgiveren betaler en fast pris per nye faste givere. For at en ny fast giver skal være gyldig må bestillingen inneholde relevante giveropplysninger som gyldig kontonummer og signatur fra giver, og giver må ha gjennomført minimum 1 betaling. Uten gyldig kontonummer og signatur er ikke bestillingen gyldig. Avtalen er kun gyldig til fakturering dersom giver har fylt 28 år ved rekrutteringstidspunktet og har betalt minimum 1 gang. Nye faste givere faktureres etterskuddsvis.

Rapportering

Leverandøren skal holde Oppdragsgiveren oppdatert på fremgang regelmessig.

Krav til leverandør

- Selskapet må være basert i Norge
- Promotørene må beherske norsk muntlig og skriftlig
- Leverandør må kunne levere volum opp til 18 000 (brutto) nye faste givere pr år

VEDLEGG 2: TILBUDSSKJEMA

	Valuta	Beløp
Global pris (avgifter og utgifter)	NOK	
merverdiavgift eller annen avgift på tjenester		
Totalpris inkl. skatter	NOK	

FIRMAINFORMASJON	
Firmanavn	
Gatenavn og nr.	
By	
Postnummer	
Land	
Telefonnr.	
E-post	
Nettsted	
Kontaktperson	

Etableringsår	
Organisasjonsnummer	
Har din bedrift CSR-relaterte retningslinjer på plass – for eksempel helse-, sikkerhet-, HR-, energi- eller klimapolicy eller er medlem av Global Compact ? Vennligst oppgi hvilke..	
Er din bedrift f.eks. ISO 26000/50001/14000-sertifisert eller SA8000-sertifisert? Vennligst oppgi hvilken.	
Har din bedrift en Code of Conduct, spesifiser.	
Legg ved de tre siste årsregnskapene	

REFERANSER				
Navn og land til kunden	Type kontrakt	Verdi	Kontakt navn	Telefon/faks og e-post

Inkluder detaljer om erfaring av lignende art i løpet av de siste fem årene.
Forslaget er gyldig i en periode på 60 dager etter utløpsdatoen i samsvar med artikkel A.7. Gyldighet.

Etter å ha lest tilbudsforespørselen, nr. 2024-014 for Feltvervingstjenester, tilbyr vi herved å utføre og fullføre tjenestene i samsvar med alle betingelser i tilbudsforespørselen og summen angitt i vårt tilbud .

Vi herved:

- godtar uten begrensninger, alle bestemmelsene i tilbudsforespørselen , inkludert de generelle vilkårene og betingelsene.
- forplikter oss til å utføre alle tjenester beskrevet i referansevilkårene.
- overholder kvalifikasjonskriteriene i artikkel 33 i de generelle vilkårene og betingelsene for tjenesten.
- sertifiserer og attesterer overholdelse av Code of Conduct for Contractors.

Ovennevnte erklæringer vil bli en integrert del av Kontrakten og uriktige fremstillinger vil bli ansett som grunnlag for oppsigelse.

Enhver påfølgende kontrakt knyttet til dette forslaget vil være underlagt avtalemyndighetenes generelle vilkår og betingelser for tjenestekontrakter og etiske retningslinjer for kontraktører tilgjengelig via lenken nedenfor. Trykte versjoner er tilgjengelig på forespørsel.

Vedlegg 3. [General terms and conditions](#)

Vedlegg 4. [Code of conduct for Contractors](#)

Signatur og stempel:

Signert av:

Leverandøren

Navn på selskapet

Adresse

Telefonnr.

E-post

Navn på kontaktperson