



Norsk Folkehjelp

Tilbudsforespørsel

Telemarketing –
«Giverrekruttering»

Norsk Folkehjelp
(heretter benevnt NF)



Innhold

1	BAKGRUNN/INNLEDNING	3
2	GENERELT	3
2.1	TM GIVERREKRUTTERING	4
2.2	TILBUDSFØRESPØRSELENS ADRESSE, FRISTER OG VEDSTÅELESFRIST	4
2.3	TILDELINGSKRITERIER	4
3	LEVERANSE	5
3.1	FAGKOMPETANSE OG KUNDETEAM	5
3.2	ADMINISTRASJON	5
3.3	MILJØ- OG SOSIALE LEDELSESSYSTEMER	6
4	OPPDRAGETS VARIGHET OG HONORAR	6
4.1	TILBUDSPROSESSEN	7
4.2	BEHANDLING AV TILBUD	7
5	VEDLEGG:	7



1 Bakgrunn/Innledning

Norsk Folkehjelp er fagbevegelsens humanitære solidaritetsorganisasjon. Nasjonalt og internasjonalt arbeider Norsk Folkehjelp for mer rettferdig fordeling av makt og ressurser, og vern om liv og helse. Norsk Folkehjelp er en medlemsorganisasjon med fire hovedinnsats-områder:

- Redningstjeneste og førstehjelp
- Inkluderings- og flyktningarbeid
- Mine- og eksplosivarbeid
- Utvikling og humanitært samarbeid

Norsk Folkehjelp er en medlemsorganisasjon med over 13.000 selvstendige medlemmer, samt at organisasjonen har en stor kollektiv medlemsmasse via LO. Organisasjonen ledes av et styre i landsmøteperioden på 4 år, og den daglige driften er underlagt generalsekretær og hovedadministrasjon.

Norsk Folkehjelps hovedkontoret ligger i Oslo, og i tillegg støttes den norske aktiviteten av p.t. 4 regionskontorer. NF i Norge har ca.150 ansatte innenfor de norske aktivitetsområdene og koordinering av den internasjonale aktiviteten. Den nasjonale aktiviteten er knyttet til førstehjelp/søk- og redningstjeneste, solidaritets- og påvirkningsarbeid og prosjekter innen mangfolds- og integreringsarbeid. Den norske aktiviteten er til en stor grad basert på frivillighet i en lagsstruktur separat fra organisasjonen og hovedkontoret.

Internasjonalt er vi i gjennomsnitt etablert med operasjoner i ca. 30–35 land. NF er engasjert i både langsiktig utviklingsprogram, humanitær bistand og prosjekter for fjerning av miner, klasebomber og eksplosiver.

For ytterligere informasjon og detaljer, se våre nettsider på www.folkehjelp.no.

2 Generelt

NF skal inngå avtale for ulike Telemarketing salgsoppdrag (TM). Denne utlysningen gjelder kun oppdraget: Giverrekruttering. Leverandører er velkomne til å gi tilbud på øvrige oppdrag. Vi ønsker separate tilbud da det kan bli aktuelt med ulike leverandører.

Vi ønsker tilbud fra godkjente TM selskaper etter ordningen Godkjent Callcenter. Norsk Folkehjelp ønsker primært å samarbeide med leverandører som har godkjent tariffavtale, ber derfor tilbydere opplyse om selskapet har det. Hvis ikke må våre etiske retningslinjer aksepteres.

Ringegrunnlaget er i sin helhet Norsk Folkehjelps egne adresser (ikke nysalg) og ringelister tilsendes. Responsfiler skal registreres / leses inn i Norsk Folkehjelps CRM-system / Microsoft Dynamics og må kunne tilpasses det filoppsett som NF beskriver.



2.1 TM Giverrekruttering

- Oppdraget gjelder rekruttering av faste givere som er svært verdifulle for organisasjonen
- Våre faste givere gir sin månedlig støtte til NFs arbeid der behovet til enhver tid er størst, det er ikke mulig å øremerke støtten.
- Kampanjer vil planlegges i detalj da tilbudet er akseptert.

2.2 Tilbudsforespørselens adresse, frister og vedståelsesfrist

Spørsmål og henvendelser vedrørende tilbudet skal rettes til:

Cecilia Skepp-Antonisen, markedsrådgiver, e-post; csk@npaid.org / mobil: + 47 98473696

Alle tilbud skal være Norsk Folkehjelp i hende **19.11.2020**. Senere mottatte tilbud vil bli avvist med mindre det er spesielle grunner til sent mottak. Hvert tilbud merkes med egen definert referanse.

Tilbud med alle vedlegg leveres elektronisk til tenders@npaid.org dersom ikke annet er avtalt.

Tilbudet adresseres til:

Norsk Folkehjelp

v/ Cecilia Skepp-Antonisen

Postboks 8844 Youngstorget

0028 Oslo

Merket med ref.: «CSK-011-20 Giverrekruttering»

Tilbudet skal være bindende for tilbyder i 60 dager fra tilbudsfrist.

Eventuelle kostnader for utarbeidelse av tilbud vil ikke bli refundert.

2.3 Tildelingskriterier

Ved valg av leverandør vil det bli lagt vekt på følgende kriterier (ikke prioritert rekkefølge) med følgende vekting:

- | | |
|---|------------|
| • Pris | (30 poeng) |
| • Kompetanse og erfaring fra lignende oppdrag | (30 poeng) |
| • Gode resultater, både salgs- og kvalitetsmessig | (30 poeng) |
| • Fleksibilitet og kapasitet til gjennomføring av raske ringerunder | (10 poeng) |

Tildelingen baseres på det totalt sett mest fordelaktige tilbud for NF, og NF forbeholder seg retten til å benytte eller kansellere mottatte tilbud dersom forhold tilsier det er nødvendig.

Nærmere detaljer om vår forespørsel er skissert i avsnitt **3 Leveranse** under.



Tildelingen baseres på det totalt sett mest fordelaktige tilbud for NF, og NF forbeholder seg retten til å benytte eller kansellere mottatte tilbud dersom forhold tilsier det er nødvendig.

3 Leveranse TM giverrekruttering

Totalt volum på årsbasis er estimert til 35 000–40 000 givere som skal følges opp. For spesifikasjoner om forventet respons og volum i de ulike rundene, ta kontakt med Cecilia Skepp-Antonisen (csk@npaid.org).

Det skal gjennomføres minimum fem kampanjer. Norsk Folkehjelp sender over ringelister i avtalt tid. Kampanjene skal ikke trekkes ut i tid, men gjennomføres i avtalt tid. Manus godkjennes av begge parter før oppstart. Eventuelle krisekampanjer vil kunne komme i tillegg, volum er ikke fastlagt

Ringerundene følger Norsk Folkehjelps årshjul som fastlegges i januar hvert år. Det er kun den første ringerunden i 2021 som er helt fastlagt, de øvrige planlagte kan det bli noen justeringer på:

- 1: Uke 1
- 2: Uke 6
- 3: Uke 9
- 4: mai/juni
- 5: august

Det skal leveres

- daglig responsrapportering til oppdragsgiver
- overføring av salgsfiler etter endt kampanje til Norsk Folkehjelps CRM-system (Microsoft Dynamics)
- Rapportering etter endt kampanje

Kampanjer vil for øvrig planlegges i detalj etter akseptert tilbud

3.1 Fagkompetanse og kundeteam

Informasjon om bedrift og kundeteam som tilbys, samt teamets fagkompetanse og erfaring som er relevant for oppdraget.

- Kort beskrivelse av kjernekompetanse og relevant erfaring i forhold til NFs behov.



3.2 Administrasjon

Beskrivelse av gjennomføring i oppdragsperioden:

- Kampanjeforberedelser og planlegging
- Daglig betjening og oppfølging
- Web-løsninger eller tilsvarende
- Rapportering og dialog
- Rådgivning og bistand
- Kompetanseoverføring og informasjon til ansatte

3.3 Miljø- og sosiale ledelsessystemer

Norsk Folkehjelp er i prosess med å utarbeide en egen miljøpolicy samt å kvalifisere seg til merkeordningen Miljøfyrtårn. Vi ønsker å påvirke det grønne skiftet og ser positivt etter leverandører som har, eller er i gang med, sertifiseringer og tiltak. Derfor ber vi tilbydere gjøre rede for eventuelle eksisterende ledelsessystemer for oppfølging av miljø og sosialt ansvar, merkeordninger eller annet som er implementert i organisasjonen som del av besvarelsen.

4 Oppdragets varighet og Honorar

Oppdragsperioden er fra 1.1.2021 – 31.12.2021. Avtalen skal gjennomgås senest 3 måneder innen utløp avtalen, før eventuell forlengelse. Avtalen vil ha en gjensidig oppsigelsesfrist på tre måneder.

Alle priser bes oppgitt i NOK eks. mva.

Gi en beskrivelse av honorarstruktur inklusive estimert timeforbruk pr. år for de tjenester som er beskrevet i tilbudet.

NF betaler sine regninger pr 30 dager. Vennligst bekreft at dette harmonerer med deres rutiner.

NF forbeholder seg retten til å holde tilbake omtvistet beløp uten beregning av rente. Rentebelastning av forsinket betaling aksepteres etter til enhver tid gjeldende lover.

Alle fakturaer/kreditnotaer skal utstedes i navnet til Norsk Folkehjelp. Faktura- og ekspedisjonsgebyr aksepteres ikke. Norsk Folkehjelp foretrekker elektronisk mottak av faktura.

Avvik eller forbehold fra ovenstående må spesifiseres i tilbudet. Om ikke avvik er angitt spesifikt i tilbudet anses ovenstående for akseptert.

Selskapet må anerkjenne og respektere vedlagte NF Etiske standarder for innkjøp, investeringer og markedsarbeid i forbindelse med oppdraget.

Det er videre et krav at alle leveranser eller aktiviteter selskapet er involvert i ikke kan være i konflikt med anerkjente folkerettslige prinsipper, internasjonale sanksjoner eller konvensjoner. NF forbeholder seg retten til å sjekke og evt. utelate tilbydere som ikke vurderes til å være på linje med ovenstående krav.



4.1 Tilbudsprosessen

Frist for innlevering av tilbud er **19.11.2020 kl. 16.00**. I etterkant vil NF vurdere om de mest aktuelle leverandørene vil få mulighet til å presentere seg og gjennomgå sitt tilbud.

Tilbudet skal også inneholde følgende elementer:

- Firmaopplysninger m/siste årsrapport inkl. nøkkeltall for selskapet (nasjonalt og internasjonalt)
- Kontaktinformasjon om tilbyders hovedkundeansvarlig
- Dokumentasjon på punkter omtalt i 2.3 Tildelingskriterier
- Referanseliste – oppgi min. 2–3 kunder og kontakter som er relevante i forhold til NF
- Firmaets etiske retningslinjer og andre relevante sertifikater/dokumenter
- Skriftlig aksept av *NF Etiske standarder for innkjøp, investering og markedsarbeid* som vedlagt

4.2 Behandling av tilbud

Det vil bli foretatt lukket åpning av tilbudene og tilbyderne gis ikke anledning til å være tilstede under åpningen. Tilbudene er unntatt offentlighet.

NF forbeholder seg retten til å avvise forsinkede eller mangelfulle tilbud. NF vil ikke returnere evt. leverte tilbud til tilbydere som ikke blir valgt.

NF vil behandle all informasjon fra tilbyder fortrolig. Tilbyder kan ikke offentliggjøre hele eller deler av konkurransegrunnlaget uten skriftlig tillatelse fra NF.

5 Vedlegg:

NF etiske standarder for innkjøp, investeringer og markedsarbeid.