



Brukerundersøkelser 2021-2023



TRONDHEIM KOMMUNE
Tråanten tjelte



Table of contents

- 1 Tilbudsinnbudelse
 - 1.1 Generelt om oppdraget
 - 1.2 Behov - kort beskrivelse
 - 1.2.1 Behov - utvidet beskrivelse
 - 1.2.2 Omfang/budsjettramme
 - 1.3 Kontraktsvilkår
 - 1.3.1 Kontraktsbestemmelser
 - 1.3.2 Kontraktsperiode
 - 1.3.3 Prisjustering
 - 1.3.4 Endringsklausul
 - 1.4 Kunngjøring
 - 1.5 Tilleggsopplysninger
 - 1.6 Omkostninger
 - 1.7 Språk
- 2 Regler for gjennomføring av konkurransen
 - 2.1 Lov og forskrift om offentlige anskaffelser
 - 2.2 Parallellt tilbud
- 3 Dokumentasjonskrav
 - 3.1 Tilbudsfrist
 - 3.2 Innlevering av tilbudet
 - 3.3 Vedståelsesfrist
 - 3.4 Leverandørens plikt
- 4 Tildeling



1 Tilbudsinnbydelse

1.1 Generelt om oppdraget

Trondheim kommune ved Trondheim bydrift, heretter kalt oppdragsgiver, inviterer til å gi tilbud på Avtale Brukerundersøkelser 2021-2023.

1.2 Behov - kort beskrivelse

Trondheim kommune ved Trondheim bydrift, heretter kalt oppdragsgiver, innbyr til tilbudskonkurranse i forbindelse med inngåelse av avtale på brukerundersøkelser om tekniske tjenester utført av Trondheim bydrift.

1.2.1 Behov - utvidet beskrivelse

Brukerundersøkelser har vært gjennomført innenfor tekniske tjenester siden 1994. Hensikten har vært å få tilbakemelding fra Trondheim kommunes innbyggere om hvordan de oppfatter tjenestetilbudet, og hvordan de synes Trondheim bydrift utfører sine oppgaver. Over tid kan vi se hvordan tilfredsheten har utviklet seg blant byens innbyggere.

Det utføres en undersøkelse om våren (apr/mai), hvor vinterdrift /vintervedlikehold er hovedtema. Tilsvarende gjennomføres en undersøkelse på senhøsten (okt /nov.), hvor barmarkssituasjonen for de tekniske tjenester er hovedtema.

Vår-undersøkelsen har hatt 38 spørsmål. Høst-undersøkelsen, som også omfatter spørsmål om vann- og avløpstjenester har hatt 61 spørsmål. Spørsmålene er vedlagt konkurransen. Leverandøren skal utføre undersøkelse, presentere resultatene og levere rapport etter hver brukerundersøkelse.

Tidligere brukerundersøkelser har vært gjennomført som telefonintervju med. Her har eldre personer vært noe overrepresentert. Oppdragsgiver ønsker å sikre et representativt utvalg, og vi ønsker også tilbud som inneholder løsninger for å treffe flere innenfor alle aldersgruppene, men også hensynta geografisk spredning og kjønn.

1.2.2 Omfang/budsjettramme

Det skal utføres to undersøkelser årlig, vår og høst. Nærmere tidsangivelse for undersøkelsene avtales mellom valgt leverandør og oppdragsgiver. Det skal faktureres etter levert rapport og presentasjon.

Budsjettramme for anskaffelsen er satt til 180 000 NOK eks.mva. årlig.

1.3 Kontraktsvilkår

1.3.1 Kontraktsbestemmelser

Avtaleforholdet vil bli regulert av vedlagt kontrakt.

1.3.2 Kontraktsperiode

Avtalen gjelder for perioden 16.03.2021 - 15.03.2023, med ensidig opsjon for oppdragsgiver til forlengelse med ett år av gangen, inntil maksimal total avtalelengde på 6 år. Maksimal utløpsdato vil da bli 15.03.2027.(2+1+1+1+1). Opsjon skal løses ut senest 1 måned før avtaleutløp.

1.3.3 Prisjustering

Prisen skal være fast første kontraktsår, og skal deretter justeres årlig etter Konsumprisindeks



(2015=100), KPI Totalindeks for mars måned.

1.3.4 Endringsklausul

- Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å foreta mindre endringer i brukerundersøkelsen, som eksempelvis:
 - formål, organisering og formalia
 - utvalg
 - spørreskjema
 - gjennomføring av undersøkelsen

Dette kan være endring i antall og innhold i spørsmål, justering av datafangst i samråd med leverandør.

- Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å innta utvidelser som ikke medfører vesentlig endring av avtalen, som eksempelvis analyse av data fra intern datafangst av tilbakemelding ved kundekontakt, eller økning av antall spørsmål.

1.4 Kunngjøring

Publiseringssted: MTS/Shortlist

1.5 Tilleggsopplysninger

Dersom leverandøren finner at konkurransegrunnlaget ikke gir tilstrekkelig veiledning, kan han skriftlig be om tilleggsopplysninger via Mercell portalen.

Spørsmål til anbudsdokumentene må være mottatt av oppdragsgivers kontaktperson senest før 2/22/2021 12:00 PM

Opplysninger som oppdragsgiver gir på forespørsel fra en potensiell leverandør meddeles samtidig til alle leverandører via Mercell.

Det skal ikke være kommunikasjon om tilbudskonkurransen utenfor Mercell.

1.6 Omkostninger

Omkostninger som leverandør pådrar seg ved utarbeidelsen av tilbud, vil ikke bli refundert av oppdragsgiver.

1.7 Språk

Tilbudet, herunder etterspurt dokumentasjon, skal leveres på norsk.

2 Regler for gjennomføring av konkurransen

2.1 Lov og forskrift om offentlige anskaffelser

Anskaffelsen gjennomføres i henhold til lov om offentlige anskaffelser av 17. juni 2016 nr. 73 (LOA) og forskrift om offentlig anskaffelser av 18. august 2016 nr. 974 (FOA) del I, samt reglene i denne tilbudsforespørselen.

2.2 Parallellt tilbud



Oppdragsgiver åpner for levering av parallelle tilbud.

3 Dokumentasjonskrav

3.1 Tilbudsfrist

Tilbudet skal være Oppdragsgiver i hende senest 2/26/2021 12:00 PM. Tilbud som er innlevert etter fristens utløp vil bli avvist. Leverandøren har selv risikoen for at tilbudet er levert rettidig.

3.2 Innlevering av tilbudet

Alle tilbud skal leveres elektronisk via Mercell portalen, www.mercell.no innen tilbudsfristen. (Systemet tillater heller ikke å sende inn tilbud elektronisk via Mercell etter tilbudsfristens utløp.)

Er du ikke bruker hos Mercell, eller har spørsmål knyttet til funksjonalitet i verktøyet, for eksempel hvordan du skal gi tilbud, ta kontakt med Mercell Support på tlf. 21 01 88 60 eller på e-post til: support@mercell.com

Det anbefales at tilbudet leveres i god tid før fristens utløp, for eksempel minimum 1 time før tilbudsfristens utløp. Skulle det komme tilleggsinformasjon fra Oppdragsgiver eller det er andre forhold som fører til at du ønsker å endre tilbudet ditt før tilbudsfristen utgår, kan du gå inn å åpne tilbudet, gjøre eventuelle endringer og levere på nytt helt til tilbudsfristen utgår. Det sist leverte tilbudet regnes som det endelige tilbudet.

Tilbudet krever elektronisk signatur ved levering.

Det vil under innlevering av tilbudet bli bedt om en elektronisk signatur for å bekrefte at det er aktuell leverandør som har sendt inn tilbudet. Elektronisk signatur kan dere skaffe på www.commfides.com, www.buypass.no eller www.bankid.no.

Vi gjør oppmerksom på at det kan ta noen dager å få levert elektronisk signatur slik at denne prosessen settes i gang så snart som mulig.

3.3 Vedståelsesfrist

Leverandøren er bundet av tilbudet til 3 måneder etter tilbudsfristens utløp.

3.4 Leverandørens plikt

Leverandør plikter å gjennomgå tilbudsforespørselen på en forsvarlig måte og er ansvarlig for å gjøre seg kjent med alle forhold som kan påvirke tilbudet. Det er leverandørens ansvar å innlevere et fullstendig og utvetydig tilbud. Ingen innrømmelser vil bli gjort av oppdragsgiver for feil eller unnlatelser fra Leverandørens side, og leverandøren er bundet av de opplysningene som fremgår av tilbudet. Uklarheter eller ufullstendigheter i tilbudet vil kunne medføre avvisning.

4 Tildeling

Tildelingen skjer på grunnlag av:

Beste forhold mellom pris/kostnad og kvalitet