



# Kravspesifikasjon og tildelingskriterier



TRONDHEIM KOMMUNE  
Tråanten tjelte



---

## Table of contents

- 1 Beskrivelse
- 2 Kort beskrivelse - behov
  - 2.1 Utvidet beskrivelse - behov
  - 2.2 Omfang, innhold og muligheter
- 3 Kravspesifikasjon
  - 3.1 Organisasjonsplan
  - 3.2 Kvalifisert personell
  - 3.3 Rapporten
- 4 Tildelingskriterier
  - 4.1 Pris 20 %
  - 4.2 Kvalitet 80 %



# 1 Beskrivelse

Dette dokumentet beskriver behov, krav og tildelingskriterier som er stilt i forbindelse med gjennomføring av leveransen. Manglende oppfyllelse av krav vil kunne medføre avvisning av tilbud.

Krav besvares direkte i Merccell under "Krav". Tildelingskriterier ("Pris" og "Kvalitet") besvares i eget pdf-dokument fra leverandør. Totalpris for 2 år legges i tillegg i "Produkter" i Merccell.

## 2 Kort beskrivelse - behov

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.

### 2.1 Utvidet beskrivelse - behov

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.

### 2.2 Omfang, innhold og muligheter

Vi ønsker tilbakemelding fra flest mulig innbyggere i Trondheim innenfor den kostnadsrammen som er satt. Vi vil at flest mulig folk fra ulike grupper skal gi sin tilbakemelding, og derfor bør det tas hensyn til fordeling av kjønn, alder, geografi, og i noen tilfeller om tjenestene har vært i bruk.

Vi vil at resultatene presenteres på en forståelig og hensiktsmessig måte når resultatene er klare. Vi ønsker også en god dialog med valgt firma for å se på nye muligheter og justeringer av metode og innhold underveis.

Oppdragsgiver har åpnet for levering av parallelle tilbud. Dvs det må leveres to eller flere separate tilbud om det er ønskelig å tilby flere alternative løsninger.

Vedlegg: Liste over spørsmål

## 3 Kravspesifikasjon

### 1.0 Kravspesifikasjoner (Information)

Besvarelse og dokumentasjon av kravspesifikasjoner i konkurransedokumentet "Kravspesifikasjon og tildelingskriterier" legges under punktene her.



## 1.1 Organisasjonsplan (Response required)

Tilbyder skal levere en organisasjonsplan for tilbudte tjenester.

Her må det komme frem hvem som skal være kontaktperson og øvrige aktører inn mot avtalen, og hvilke roller de har.

## 1.2 Kvalifisert personell (Response required)

Det er et krav at tilbudt personell har god kjennskap til relevant metodebruk og gjennomføringsevne.

Kompetanse og erfaring for nøkkelpersonell dokumenters med vedlagte CV'er.

Ved endringer i tilbudt nøkkelpersonell, skal disse godkjennes av oppdragsgiver.

## 1.3 Rapporten (Response required)

Rapporten skal være godt lesbar for ledelse og ansatte i Trondheim bydrift. (Lesbarhet med hensyn til

mottaker) Dokumentasjon: Rapport mal/utkast.

### 3.1 Organisasjonsplan

Tilbyder skal levere en organisasjonsplan for tilbudte tjenester.

Her må det komme frem hvem som skal være kontaktperson og øvrige aktører inn mot avtalen, og hvilke roller de har.

### 3.2 Kvalifisert personell

Det er et krav at tilbudt personell har god kjennskap til relevant metodebruk og gjennomføringsevne.

Kompetanse og erfaring for nøkkelpersonell dokumenters med vedlagte CV'er.

Ved endringer i tilbudt nøkkelpersonell, skal disse godkjennes av oppdragsgiver.

### 3.3 Rapporten

Rapporten skal være godt lesbar for ledelse og ansatte i Trondheim bydrift. (Lesbarhet med hensyn til mottaker)

## 4 Tildelingskriterier

Følgende tildelingskriterier benyttes i konkurransen:

- Pris 20 %
- Kvalitet 80 %

### 4.1 Pris 20 %

Pris vektlegges med 20 %.

Pris legges i leverandørens tilbudsfil. Totalpris for 2 år legges i tillegg i "Produkter" i varelinje i Merccell.

Prismodell er basis lineær modell.

Poeng = maksopoeng x (1 - (pris - laveste pris / laveste pris))



## 4.2 Kvalitet 80 %

- Beskriv kort erfaring fra to lignende oppdrag
- Relevant kompetanse for to nøkkelpersoner dokumenteres med CV
  - Gjelder personer som har overordnet ansvar for gjennomføring og utarbeidelse av rapport
- Metoder og gjennomføring
  - Forslag til gjennomføring og metode
  - Beskrive konsekvens av en eventuell metode-endring
  - Eksempel på rapport med resultater
- Utvalg og deltagere
  - Beskrivelse av leverandørens faglige vurdering av hva som er et representativt utvalg for denne undersøkelsen.
  - Vi ønsker å få tilbakemelding fra flest mulig innenfor den kostnadsrammen som er satt. Men også representanter fra ulike innbygger-grupper.