



Vedlegg 1 til Konkurransesgrunnlaget

KRAVSPESIFIKASJON

for

rammeavtale for kjøp, installering/montering,
vedlikehold og service av storhusholdningsutstyr.

Saksnr. 19/16845

INNHold

1	Innledning.....	3
2	Beskrivelse.....	3
2.1	Produkt som er dekket av kontrakten	3
2.2	Tjenester som er dekket av kontrakten	4
3	Krav til ytelsen	4
3.1	Produktkrav.....	4
3.1.1	Krav til steam-/kokekjeler.....	5
3.1.2	Krav til moppevaskemaskiner.....	5
3.2	Sortimentsbredde	5
3.3	Rådgivning, kundeservice og support	6
3.3.1	Rådgivning og prosjektering	6
3.3.2	Kundeservice og support	6
3.4	E-handel	6
3.5	Leveringsbetingelser	7
3.5.1	Mottakskontroll ved levering	7
3.6	Montering og installering.....	7
3.6.1	Returordning for emballasje.....	8
3.6.2	Kontroll etter installasjon	8
3.6.3	Demontering, bortkjøring og avhending av eksisterende utstyr	8
3.7	Produktgaranti og reservedeler	8
3.8	Service og reparasjoner av utstyr	9
3.8.1	Vedlikeholdsavtaler	9
3.9	Loggføring og informasjonsdeling.....	10
3.9.1	Loggføring	10
3.9.2	Informasjonsdeling	10
3.10	Brukerveiledninger og vedlikeholdsplaner	10
3.11	Personell og kompetanse.....	11
3.12	Opplæring og kursing.....	11
3.13	Avvikshåndtering	11
4	Øvrige krav	11
4.1	Servicegrad.....	11
5	Tildelingskriterier	12
5.1	Kvalitet	12
5.1.1	Produktkvalitet og -egenskaper.....	13
5.1.2	Produktgaranti.....	13
5.1.3	Service- og leveringssikkerhet	13
5.2	Pris	13
5.2.1	Øvrig sortiment.....	14

1 Innledning

Dette dokumentet inneholder en beskrivelse av behovet til Bærum kommune, heretter kalt Oppdragsgiveren, og krav knyttet til ytelsen, samt informasjon om tildelingskriterier.

Leverandørens ytelser skal på en helhetlig måte og med god kvalitet dekke de formål, funksjoner og krav som er spesifisert i Rammeavtale med vedlegg.

2 Beskrivelse

Oppdragsgiveren vil inngå rammeavtale med en tilbyder (heretter kalt Leverandøren) for kjøp, montering, installering, vedlikehold og service av storhusholdningsutstyr, for å sikre Oppdragsgiverens behov for storhusholdningsutstyr og tilhørende tjenester, til riktig kvalitet, på en kostnadseffektiv og miljøvennlig måte.

2.1 Produkt som er dekket av kontrakten

Leverandøren må kunne tilby et godt utvalg av produkter med god kvalitet og funksjonalitet, langvarig levetid og være tilpasset storhusholdningsbruk.

Rammeavtalen omfatter produkter* som:

- bake-, koke- og stekeutstyr
- hev- og senkbare arbeidsbenker
- oppvaskutstyr og -maskiner
- ismaskiner
- tilberedningsutstyr og -maskiner
- emballasje for tilberedningsmaskiner
- tørketromler og tørkeskap
- vaskemaskiner for tøy og mopper
- dekontaminatorer/skylleromsutstyr
- kjøle- og fryseromsutstyr
- kjøle-, serverings- og frysedisker
- kjøle-/kombiskap og fryser
- blåse- og vannkjølere

* Listen er ikke uttømmende

Avtalen omfatter ikke hvitevarer og småelektrisk utstyr ment for vanlig husholdning. Avtalen omfatter heller ikke kjøkkenredskap, kaffemaskiner for kontorbruk, vanndispensere, bestikk eller servise. Oppdragsgiveren har egne rammeavtaler for disse produktene.

Såkalte «semi-profesjonelle» versjoner av oppvaskmaskiner og tørketromler (med kapasitet under 10 kg tørt tøy) dekkes hovedsakelig av Oppdragsgivers rammeavtale for hvitevarer, men det kan forekomme tilfeller der det er behov for profesjonelle maskiner under 10 kilo eller at det kan være uklart hvor skillet mellom semi-profesjonelle og profesjonelle maskiner går. Det vil følgelig kunne være noe overlappende sortiment mellom disse rammeavtaltene.

Investering av storhusholdningsutstyr i bygge- og rehabiliteringsprosjekt som gjennomføres på vegne av Oppdragsgiveren, er normalt inkludert i totalentreprisene. Disse innkjøpene foretas av totalentreprenør og avropes normalt ikke fra Oppdragsgiverens rammeavtale.

2.2 Tjenester som er dekket av kontrakten

Rammeavtalen omfatter tjenester som:

- Levering av varer
- Montering/installering av tilbudt utstyr
- Vedlikehold
- Service og reparasjoner
- Demontering, bortkjøring og avhending av eksisterende utstyr
- Opplæring og kursing
- Prosjektering og kunderådgivning for prosjekt og enkeltanskaffelser

Leverandøren må derfor ha god erfaring og gode rutiner for alle typer tjenester som er naturlig knyttet til disse produktene.

Leverandøren skal opprettholde sin faglige kompetanse og kapasitet i gjennom hele avtaleperioden.

3 Krav til ytelsen

Følgende krav stilles til produktene og ytelsen og er gjeldende for hele kontraktsperioden.

3.1 Produktkrav

Produktene skal tilfredsstillе alle gjeldende lover, forskrifter og kvalitetsstandarder for de aktuelle produktgruppene, herunder å være merket i henhold til norsk lov.

Leverandøren skal tilby et bredt sortiment av standardiserte produkter med god kvalitet og lang levetid. Produktene skal være driftsstabile for hele produktets levetid og være egnet for formålet.

Utstyret som omfattes av avtalen skal være CE-merket iht. økodesignforskriften (FOR-2011-0-23-190) og være produsert i henhold til nasjonale og internasjonale lover, forskrifter og relevante kvalitetsstandarder som er rettet mot denne typen produkter. For å opprettholde kravene til CE-merking av produktene, skal det kun benyttes originale reserve- og slitedeler.

Leverandøren skal ikke tilby eller levere produkter som er i strid med EU-forordning nr. 517/2014 (eller nyere forordninger) om utfasing av miljøgiftige/syntetiske kjølemedier, som innebærer en overgang til naturlige/brennbare kjølemedier.

Utstyret skal tilfredsstillе relevante krav til de enkelte rom de skal installeres i, for eksempel våtrom, kjøkken osv.

Alle produkter som tilbys skal være av rustfri utførelse.

Det forutsettes at Leverandøren benytter minimum standard stålqualität i sine produkter (AISI 304).

Alle sveiseskjøter i kummer mm, samt grader på kanter og i hjørner forutsettes slipt vekk. Alle benker i rustfritt stål skal ha en platetykkelse på minimum 1,5 mm. Benkene skal ikke være underlimt med tre/sponplater.

Detaljer om produktenes øvrige egenskaper skal beskrives i vedlegg 2 «Prisskjema og produktspesifikasjon».

3.1.1 *Krav til steam-/kokekjeler*

Bærum kommunes storkjøkken har i dag 6 stk. steam-/kokekjeler hvorav 4 av disse er montert i en rekke med kjeler av størrelsen 500 liter – 500 l – 200 l – 300 l. Nye steam-/kokekjeler må være av tilsvarende kvalitetsstandard som allerede installerte kjeler. Eksisterende kjeler er av type Jøni modell MultiMix har serienr. 016293-3105.

Produksjonsår for kokegryter i rekke, ved Storkjøkkenet:

- 1 stk. Jøni MultiMix 500 liter: 2012
- 1 stk. Jøni MultiMix 500 liter: 2019
- 1 stk. Jøni MultiMix 200 liter: 2004
- 1 stk. Electrolux 300 liter: 2011

Produksjonsår for frittstående kokegryter ved Storkjøkkenet:

- 1 stk. Jøni 100 liter: 2006
- 1 stk. Jøni MultiMix 500 liter: 2016

Nye steam-/kokekjeler må passe inn i eksisterende rekke. Dersom nye gryter må tilpasses eksisterende rekke, skal dette oppgis i tilbudet sammen med maksimum pris for tilpasning og montering. Maksimum pris vil inngå i evaluering av pris.

Se Konkurransesgrunnlag, punkt 1.6 om befarng.

Bærum kommune har for øvrig også kokegryter på noen seniorsentre, samt en 100 liter steamkjele ved Kunnskapssenteret i Sandvika. Sistnevnte er ca. 5 år gammel.

3.1.2 *Krav til moppevaskemaskiner*

Moppevaskemaskinene skal være klargjort for montering av doseringsutstyr fra kjemikalieleverandør. Det inkluderer blant annet at doseringsutstyr skal kunne kobles til maskinene, maskinene skal kunne programmeres for dette og det skal være programvare til rådighet.

Eventuelle kostnader for å tilrettelegge for dette, skal være inkludert i produktprisen.

Kostnadene skal oppgis som maksimum pris og vil inngå i prisevalueringen.

3.2 **Sortimentsbredde**

Produktsortimentet som tilbys må ha bredde og dybde nok til å dekke Oppdragsgiverens behov for storhusholdningsutstyr i avtaleperioden. Oppdragsgiveren har behov for storhusholdningsutstyr for bruk på kjøkken av ulike størrelser, fra avdelings-/postkjøkken, barnehavekjøkken, skolekjøkken og sentralkjøkken til storkjøkken med kok-/kjølproduksjon.

Produktene som tilbys og prises i vedlegg 2 «Prisskjema og produktspesifikasjon», skal utgjøre minimum 70 % av det totale uttaket innenfor hver enkelt tilhørende produktgruppe. Uttak skal rapporteres som beskrevet i vedlegg 3 «Rammeavtaleutkast», punkt 7.2.

Leverandøren skal ved kontraktsignering levere en fullstendig prisliste for produktsortimentet som faller inn under avtalens leveringsomfang, iht. punkt 2.1.

Tilgjengelig tilbehør per produkt skal oppgis i tilbudet, i vedlegg 2 «Prisskjema og produktspesifikasjon».

Ved utfasing av produkt skal Leverandøren tilby erstatningsprodukter som har minst samme kvalitet, og til samme eller bedre nettoppris enn produktet som erstattes. Oppdragsgiveren skal godkjenne bytte av produkter før nye kataloger gjøres tilgjengelig for bestillerne.

3.3 Rådgivning, kundeservice og support

3.3.1 Rådgivning og prosjektering

Rammeavtalen skal inkludere rådgivning ved tilbud av enkeltkjøp og prosjekt, samt prosjektering der dette er hensiktsmessig.

Oppdragsgiveren vil ha behov for rådgivning og prosjektering for enkelte anskaffelsesprosjekt. Dette gjelder blant annet i tilfeller hvor behovet er definert utover standard sortiment og bestiller mangler kjennskap til valgmulighetene i markedet og hvilke kravspesifikasjoner som bør stilles for imøtekomme brukerens behov.

Det er viktig at Leverandøren kan bistå i kommunens miljøarbeid ved å gi råd til riktige valg for miljø- og klimatilpassede produkter og leveranser.

Leverandøren skal tilby et fast salgs-/rådgivningsteam som skal ha ansvaret for gjennomføring og oppfølging av alle henvendelser med rådgivningsbehov, samt alle prosjekteringsoppdrag for enkelte anskaffelsesprosjekt under denne Rammeavtale.

Kontaktopplysninger for hovedkontaktperson og salgs-/rådgivningsteam skal avklares ved oppstart av kontrakt.

Oppdragsgiveren kan ved saklig grunn kreve kontaktperson byttet.

Leverandøren skal tilby befaring i Oppdragsgiverens lokaler ved vurdering av anskaffelse av nytt utstyr. Dette skal være uforpliktende og kostnadsfritt for Oppdragsgiveren.

Ved anskaffelse av nytt utstyr kan Oppdragsgiveren komme med ønske om å se utstyret i bruk. Dette skal så langt som mulig tilrettelegges av Leverandøren.

Ved prosjektering av nybygg/ombygging som ikke er totalentreprise, skal Leverandøren være behjelpelig med inventartegninger.

All prosjektering og kunderådgivning skal være kostnadsfritt for Oppdragsgiveren.

3.3.2 Kundeservice og support

Leverandøren skal tilby kundeservice og supporttjeneste vederlagsfritt. Kundeveiledning skal kunne gis per telefon og e-post. Det skal oppgis kontaktopplysninger for faste kontaktpersoner for denne avtalen.

Kundeservice og supporttjenesten skal ha god kunnskap til rammeavtalen og god kunnskap til produktene som tilbys i rammeavtalen, slik at det gis god veiledning for valg av produkter, vedlikehold o.l.

All kundeservice og support skal være kostnadsfritt for Oppdragsgiveren.

3.4 E-handel

Oppdragsgiveren benytter elektronisk bestillingsløsning. Leverandøren skal gjøre avtaleproduktene som skal leveres i henhold til kontrakten tilgjengelig for avrop (bestilling fra rammeavtale) på kommunens e-handelsløsninger via den til enhver tid gjeldende kommunikasjonsplattform, og bærer selv eventuelle kostnader forbundet med dette.

Leverandøren skal utforme elektroniske varekataloger på en slik måte at det er enkelt for bestiller å orientere seg blant produktsortimentet og finne riktig produkt. Varekatalogene skal inneholde både gode beskrivelser og bilder av produkt, display og lignende.

Det skal fremgå av beskrivelser hva som er forskjell fra de enkelte produkt innen samme produktgruppe slik at man bestiller korrekte produkt.

Vedlegg 8 «Utkast til avtale om elektronisk samhandling» skal signeres umiddelbart etter signering av rammeavtale, og elektronisk samhandling skal skje uten ugrunnet opphold, i henhold til denne samhandlingsavtale.

For en nærmere beskrivelse om elektronisk bestillingsløsning, henvises det til nettstedet www.anskaffelser.no/e-handel/ehandelsplattform.

3.5 Leveringsbetingelser

For alle produkt som krever tilkobling strøm og/eller vann, skal Leverandøren sørge for levering til avtalt sted, produktene skal pakkes ut, settes på anvist plass, monteres/installeres og gjøres klart til bruk, i henhold til avtale.

Alle leveringer og alt arbeid skal utføres i tidsrommet 07.00-16.00. Andre arbeidstider må avtales særskilt med Oppdragsgiveren.

Se vedlegg 2 «Prisskjema og Produktspesifikasjon» for avtalefestet leveringsfrister per produktgruppe.

Delleveranser skal ikke forekomme uten at dette er avtalt med Oppdragsgiveren.

Dersom Leverandøren ikke kan levere produkter fra nettoprislisten, skal Oppdragsgiveren få tilbud om erstatningsprodukt. Erstatningsprodukt skal ha minst samme kvalitet og samme eller bedre nettopris som opprinnelig produkt.

Dersom Leverandøren ikke kan levere iht. Oppdragsgiverens bestilling, må Leverandøren gå i dialog med Oppdragsgiveren for å sikre en alternativ løsning.

Øvrige leveringsklausuler iht. vedlegg 4 «Standard kontraktsvilkår for kjøp av varer».

3.5.1 Mottakskontroll ved levering

Levering av varer skal ikke forekomme uten at mottaker er informert og kan kvittere for at varene er ankommet og mottatt. Bestilleren hos Oppdragsgiveren og Leverandøren skal foreta mottakskontroll av leveransen, herunder om det er noen visuelle feil eller mangler ved levering og om levering er i henhold til bestilling.

For alle produkt som krever tilkobling til strøm og/eller vann ved levering, jfr. punkt 3.5, og/eller for produkt hvor det er avtalt at Leverandøren skal utføre montering eller foreta funksjonsprøver i forbindelse med levering, anses levering først å ha skjedd når monteringen eller funksjonsprøvene er ferdig utført, og Oppdragsgiveren skriftlig har bekreftet at varen er akseptert.

Det er Leverandørens ansvar at mottakskontroll blir utført og dokumentert.

Ved feil eller skader i leveransen, skal oppretting avtales med bestiller.

3.6 Montering og installering

Leverandøren skal tilby montering og installering av utstyret. Montering og installering skal skje i henhold til gjeldende lover, forskrifter og standarder som er rettet mot denne typen produkter. Det skal alltid utføres funksjonsprøver av installert utstyr.

Arbeidene skal faktureres etter medgåtte timer. Leverandøren skal oppgi et anslag for arbeidstid i pristilbudene.

Når det må gjøres bygningstekniske arbeider i forbindelse med installering, skal Leverandøren tilby nødvendige elektriker-, rørlegger- og andre håndverkstjenester, og har ansvaret for all koordinering av håndverkerne. Arbeidene skal faktureres etter medgåtte timer. Timeprisen skal være fast, uavhengig av om Leverandøren bruker underleverandør eller ikke.

Alt arbeid som utføres skal regnes fra oppmøte hos Oppdragsgiveren til avslutning av arbeid hos Oppdragsgiveren. Alle kostnader knyttet til arbeidet skal være innkalkulert i timeprisen. Tillegg i pris for kjøring, bompenger og andre reiserelaterte kostnader til og fra Oppdragsgiveren aksepteres ikke.

Fakturerte arbeidstimer skal ikke inkludere reisetid eller henting av utstyr og materiell som Leverandøren burde forutsett behov for ut fra oppdragets art.

3.6.1 Returordning for emballasje

Leverandøren skal ta all emballasje i retur uten ekstra kostnad for Oppdragsgiveren.

Det vises spesifikt til vedlegg 4 «Standard kontraktsvilkår for kjøp av varer», pkt. 3.19.2., vedrørende retur-ordning og dokumentasjonskrav.

3.6.2 Kontroll etter installasjon

Etter installasjon og påkobling av vann og strøm til produktene, skal det foretas kontroll av produkt og installasjon for å avdekke feil og mangler eller om produktet fungerer i henhold til avtale. Det er Leverandørens ansvar at installasjonskontroll blir gjennomført og dokumentert.

Ved feil og/eller mangler skal løsning avtales med bestiller.

3.6.3 Demontering, bortkjøring og avhending av eksisterende utstyr

Når eksisterende utstyr byttes ut med utstyr kjøpt fra Leverandøren, skal Leverandøren tilby å demontere, kjøre bort og avhende det gamle utstyret.

Spesialavfall må behandles forskriftsmessig og leverandør skal ha avtale om returordning for EE-avfall.

Det skal tilbys fastpris for demontering, bortkjøring og avhending av produktene per produktgruppe. Fastprisen skal inkludere ordinært arbeid og alle kostnader som må påregnes for å få produktet levert forskriftsmessig til returpunkt. Kostnader for kjøring, bompenger og andre reiserelaterte kostnader, skal være inkludert i prisen.

3.7 Produktgaranti og reservedeler

Det skal gis samme eller bedre garantiordning for produkter og deler som Leverandøren vanligvis har, minimum 1 år. Produsentgaranti på varer og deler skal tilkomme denne Rammeavtale der dette overstiger 1 år.

Med garantiordning anses rettigheter utover reklamasjonsrettigheter iht. lov og denne Rammeavtale. Garantien begrenser ikke reklamasjonsretten.

Minimum avtalte garantitider og innhold i garantiordning tilbudt i vedlegg 2 «Prisskjema og produktspesifikasjon», arkfane «Garanti», skal være gjeldende i hele kontraktsperioden og gjelde for alle produkt innenfor hver produktkategori.

Det skal være god og stabil tilgang på reservedeler og ekstrautstyr for produkter som tilbys og slitedeler skal være lagervare. Se vedlegg 2 «Prisskjema og produktspesifikasjon» for avtalefestet garanterte leveringstider for reservedeler.

3.8 Service og reparasjoner av utstyr

Leverandøren skal kunne tilby service og reparasjoner på utstyr ved alle kommunens tjenestesteder.

Se vedlegg 2 «Prisskjema og produktspesifikasjon» for avtalefestet maksimal utrykningstid for service- og reparasjonsoppdrag.

Hvis Leverandøren må benytte underleverandører for å gjennomføre reparasjon og vedlikeholdsarbeid skal Leverandøren koordinere dette, og Leverandøren er ansvarlig for at reparasjoner blir gjennomført.

Leverandøren skal kunne tilby service på alt storkjøkkenutstyr levert til Oppdragsgiveren fra ulike leverandører og produsenter. Reparasjonsarbeid på utstyr som ikke er under garanti skal faktureres etter medgåtte timer. Ved utførelse av slik service skal Leverandøren tilby service til samme pris som Leverandøren har i forbindelse med service på egne produkter og med samme vilkår som i denne Rammeavtale.

Alt arbeid som utføres skal regnes fra oppmøte hos Oppdragsgiveren til avslutning av arbeid hos Oppdragsgiveren. Tillegg i pris for kjøring til og fra Oppdragsgiveren eller reiserelaterte kostnader aksepteres ikke.

Fakturerte arbeidstimer skal ikke inkludere henting av utstyr og materiell som Leverandøren burde forutsett behov for ut fra oppdragets art.

Dersom Leverandøren ikke kan utføre service på enkelte produkter, kan Oppdragsgiveren bestille serviceoppdrag utenom denne Rammeavtale.

3.8.1 Vedlikeholdsavtaler

Oppdragsgiverens tjenestested skal ha mulighet til å tegne egne vedlikeholdsavtaler med Leverandøren og dette vil være en opsjon til Rammeavtalen.

Vedlikeholdsavtalene kan tilbys med 1 års varighet med opsjon om forlengelse én eller flere ganger inntil tre år. Avtalen kan bli på totalt 4 år ved utløsning av full opsjon.

Rammeavtalens vilkår gjelder for vedlikeholdsavtalene i hele vedlikeholdsavtalens avtaleperiode, også etter at avtaleperioden for Rammeavtalen er avsluttet.

Vedlikeholds-/serviceavtalene skal minimum inkludere følgende:

- Tilstandskontroll og forebyggende service av utstyr – 1 gang per år
- Tilstands-/servicerapport etter hvert oppdrag.
- Tilstands-/servicerapport skal sendes per epost til kontaktperson ved tjenestested/kjøkken innen 2 døgn etter utført oppdrag.
- Beskrivelse av hva som er henholdsvis slitedeler og garantideler for produktet.
- Skifte av deler i henhold til vedlikeholdsprogram og garantier
- Dialog med brukerne og opplæring av vedlikehold og renhold av produktene
- Utrykning ved tilkalling av service etter behov
- Ved avslutning av Rammeavtale skal Leverandøren levere komplett rapport for utført arbeid per vedlikeholdsavtale.

Det skal prises en årlig fastpris per produktgruppe per vedlikeholdsavtale. Fastprisen skal inkludere deler som skiftes i henhold til vedlikeholdsprogram og garantier, samt arbeid og alle reiserelaterte kostnader.

Dersom vedlikeholdsavtalen skal inkludere flere produkt, skal det gis tilbud på total fastpris for service av alle produktene samlet, basert på kartlegging av behovet. Dette skal være uforpliktende og kostnadsfritt for Oppdragsgiveren. Kostnadsbesparelser ved service av flere produkt samtidig, skal gjenspeiles i tilbudet.

Ved reparasjoner eller andre tjenester utover vedlikeholdsavtalen, skal det benyttes samme timepriser som i Rammeavtalen.

3.9 Loggføring og informasjonsdeling

3.9.1 Loggføring

Leverandøren skal loggføre informasjon over alt storhusholdningsutstyr levert per tjenestested/kjøkken, både for Leverandørens egne leveranser og for produkter Leverandøren har utført feilsøking, service eller reparasjoner på. Loggen skal inkludere produksjonsnummer og serienummer, informasjon over hva som er utført av feilsøking, serviceoppdrag og reparasjoner på de(t) enkelte maskiner/utstyr.

Servicerapportene skal minimum inneholde følgende informasjon:

- Navn på bestiller og kontaktperson hos bruker.
- Tidspunkt og sted for oppdraget og hvem som har utført oppdraget.
- Feilbeskrivelse fra bruker.
- Produksjonsnummer og serienummer på produktet.
- Feilmeldinger/feilkode fra produktet.
- Feilkategori og årsakssammenheng.
- Løsning og forklaring på hva som er gjort.
- Produsentens og Leverandørens artikkelnummer og navn på deler som er byttet og montert.
- Medgått arbeidstid per person, og for hele oppdraget, inkludert spesifisert tidspunkt for når arbeidet ble påbegynt og avsluttet.

Logg og servicereporter skal skrives på norsk og slik at en ikke-tekniskfaglig person kan forstå hvilket arbeid som er utført, hvilke deler som er byttet mm.

Et digitalt loggsystem kan tilbys det enkelte tjenestested.

3.9.2 Informasjonsdeling

Etter hvert utført oppdrag skal det innen 2 døgn sendes servicereport per epost til kontaktperson ved tjenestested/kjøkken.

Ved avslutning av Rammeavtale skal Leverandøren levere komplett logg per tjenestested iht. punkt 3.9.1 for alt utstyr som er levert i avtaleperioden og for alt utstyr som Leverandøren har utført feilsøking, service eller reparasjoner. Dette skal leveres kostnadsfritt.

3.10 Brukerveiledninger og vedlikeholdsplaner

Leverandøren skal sørge for at brukerveiledninger og produktark leveres tjenestested/kjøkken sammen med utstyr som leveres fra denne Rammeavtale.

Brukerveiledningene skal være lettfattelige og være skrevet på norsk.

Brukerveiledningene skal minimum inneholde informasjon om sikker bruk av produktene, renhold og vedlikeholdsrutiner, samt forslag til vedlikeholdsplan med tilhørende liste over slitedeler og normal byttefrekvens av disse.

3.11 Personell og kompetanse

Alt personell som er i dialog med Oppdragsgiveren og dens bestillere skal både forstå og gjøre seg forstått på norsk.

Alt arbeid må være av god håndverksmessig kvalitet og skal utføres av riktig kvalifisert personell for de tjenester som skal utføres.

Leverandøren skal ha nødvendig godkjenninger til å foreta reparasjoner av elektrisk utstyr og være registrert i Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) under Elvirksomhetsregisteret.

Personell som skal utføre service og reparasjoner av kuldemedier, skal være F-gass sertifisert. Kravene gjelder også for eventuelle underleverandører.

3.12 Opplæring og kursing

Det skal tilbys opplæring i bruk av utstyr kjøpt gjennom rammeavtalen uten ekstra kostnad for Oppdragsgiveren.

Opplæring skal skje på brukersted og skal minimum bestå av følgende:

- Sikker bruk av produktene
- Daglig drift og vedlikeholdsrutiner
- Muligheter for feilsøking
- Informasjon om renhold

Ved anskaffelse av enklere utstyr, kan opplæring skje over telefon og/eller nett.

Leverandøren skal vederlagsfritt årlig invitere Oppdragsgiverens eget servicepersonell på sine opplæringer/kurs.

Det skal også vederlagsfritt tilbys behovsbaserte kurs for brukerne, eksempelvis men ikke begrenset til, dersom det registreres mange brukerfeil for enkelte produkt eller dersom brukerne ønsker å lære mer om funksjonalitet og optimal utnyttelse av produktene.

Kursing utover opplæring ved anskaffelse av utstyr, skal avklares med fagansvarlig.

3.13 Avvikshåndtering

Leverandøren skal til enhver tid ha oversikt over alle avvik i forbindelse med denne rammeavtale og ha et godt system for håndtering og rapportering av avvikene.

4 Øvrige krav

4.1 Servicegrad

Leverandøren skal i kontraktperioden ha en servicegrad på 90 %, beregnet av antall leverte produkter og tjenester. Se vedlegg 3 «Rammeavtaleutkast», punkt 6, for innhold og vilkår.

5 Tildelingskriterier

Tildelingen skjer ut fra hvilket tilbud som har det beste forholdet mellom pris og kvalitet, basert på følgende tildelingskriterier:

Kriterium	Dokumentasjonskrav
KVALITET (vektes 60 %)	
Produktkvalitet og -egenskaper	Leverandøren skal oppgi forespurt informasjon i <u>vedlegg 2</u> «Prisskjema og produktspesifikasjon», i arkfanene for spesifikasjon av tilbudte produkt (mørkeblå arkfaner A-I). Spesifikasjoner kompletteres med dokumentasjon i egne vedlegg.
Produktgaranti	Følgende arkfane i <u>Vedlegg 2</u> «Prisskjema og produktspesifikasjon» skal fylles ut: • «Garantiavtale»
Service- og leveringssikkerhet	Følgende arkfane i <u>Vedlegg 2</u> «Prisskjema og produktspesifikasjon» skal fylles ut: • «Leveringstider»
PRIS (vektes 40 %)	
Grunnlaget for prissammenligning vil være tilbudt totalpris for varer og tjenester ut fra stipulert volum som er oppgitt i prisskjemaet, samt fastpriser og opsjon om vedlikeholdsavtale.	Følgende arkfaner i <u>Vedlegg 2</u> «Prisskjema og produktspesifikasjon» skal fylles ut: • «Påslagsprosent» • «Priser produkt» • «Priser tjenester» • «Priser tilbehør»

Leverandøren skal gjøre rede for sin oppfyllelse av tildelingskriteriene pris og kvalitet, med tilhørende underkriterier.

Innlevert beskrivelse og dokumentasjon vil være grunnlag for evaluering av tildelingskriteriene. Det er derfor viktig at Leverandøren beskriver sine produkter og løsninger på en god og dekkende måte, med tydelige begrunnelser for hvorfor den enkelte funksjon eller løsning gjør tilbudt produkt eller løsning bedre enn tilsvarende produkt eller løsning.

5.1 Kvalitet

Det er avgjørende for Oppdragsgiveren at Leverandøren leverer både gode produkt i henhold til kravspesifikasjon og har god presisjon på leveransene.

Ved evaluering av tildelingskriteriet «kvalitet» vil det følgelig i hovedsak bli lagt vekt på følgende:

5.1.1 Produktkvalitet og -egenskaper

Oppdragsgiveren vil foreta en vurdering av produktenes kvalitet og egenskaper ut fra innlevert dokumentasjon for følgende underkriterier:

- Teknisk kvalitet
- Funksjonelle egenskaper
- Brukervennlighet
- Kapasitet og miljøegenskaper

5.1.2 Produktgaranti

Oppdragsgiveren vil foreta en vurdering av tilbudt garantiavtale per produktgruppe. Hva som inkluderes i garantiavtale og hvor mange måneder garantiordningen gjelder, vil bli evaluert.

Se for øvrig punkt 3.7 for detaljer om garantiordning.

5.1.3 Service- og leveringssikkerhet

Oppdragsgiveren vil foreta en vurdering av service- og leveringskvalitet ut fra innlevert dokumentasjon for hvert av følgende underkriterier:

- Garanterte leveringstider:
 - per produktgruppe
 - per produktgruppe inkludert montering/installering
 - av reservedeler for tilbudte produktgrupper
- Garantert maksimal utrykningstid service- og reparasjonsoppdrag

Garanterte leveringstider og utrykningstider vil bli vurdert for hver produktgruppe. Noen produktgrupper er inndelt, slik at ulike leveringstider kan oppgis innenfor produktgruppen.

5.2 Pris

Leverandøren skal oppgi Leverandørens netto innkjøpspris pr. enhet og påslagsprosent, som utregnet gir avtalefestet enhetspris per tilbudt produkt. Enhetsprisen er lik netto innkjøpspris + påslag.

Det skal oppgis timepriser for montering, elektriker-, rørlegger- og andre håndverkstjenester. Alle kostnader knyttet til arbeidet skal være innkalkulert i timeprisen, herunder bl.a. reise-utgifter, godtgjørelser, fortjeneste, sosiale kostnader og lignende.

Det skal tilbys fastpris for demontering, bortkjøring og avhending av produktene per produktgruppe. Fastprisen skal inkludere ordinært arbeid og alle kostnader som må påregnes for å få produktet levert forskriftsmessig til returpunkt, inkludert eventuelle gebyrer ved mottaksstasjon. Kostnader for kjøring, bompenger og andre reiserelaterte kostnader skal være inkludert i prisen.

For opsjon om vedlikeholdsavtaler skal det tilbys fast pris for årlig service per produktgruppe.

Kokegrytene skal prises komplett, med 2 søyler, en hvor teknologien sitter og en såkalt støttesøyle, selv om støttesøylen ikke nødvendigvis vil bli benyttet i rekke. Dette fordi begge søylene er inkludert i standard priser for komplett kokegryte, samt at noen gryter er frittstående.

Dersom det tilbys kokegryter som må tilpasses eksisterende rekke (ref. punkt 3.1.1.), skal maksimum pris for tilpasning og montering oppgis. Sum av pris for selve gryten pluss pris for tilpasning/montering gir da komplett pris for produktet ved montering i rekke, og det er denne totalprisen som vil inngå i evalueringen.

Dersom moppevaskemaskinene må tilrettelegges for doseringsutstyr (ref. punkt 3.1.2.), skal maksimum pris for tilpasning oppgis. Sum av pris for moppevaskemaskin pluss pris for tilpasning gir da komplett pris for produktet og det er denne totalprisen som vil inngå i evalueringen.

Informasjon fylles ut i arkfanene «Påslagsprosent», «Priser produkt», «Priser tilbehør» og «Priser tjenester» i vedlegg 2 «Prisskjema og produktspesifikasjon».

Leverandøren skal prissette alle varelinjer. Unnlatelse av prissetting av en eller flere linjer vil kunne medføre at høyeste markedspris legges til grunn for evalueringsformål eller avvisning av tilbud.

Prisene skal fremsettes eksklusive merverdiavgift, og inneholde alle relevante kostnader, avgifter, miljøgebyr og andre gebyr. Alle kostnader som ikke er oppgitt eller spesifisert, anses som inkludert i prisene og påslagsprosentene. Alle priser skal oppgis i norske kroner.

Grunnlaget for prissammenligning vil være totalpris for varer og tjenester ut fra stipulert volum som er oppgitt i prisskjemaet, samt fastpriser og opsjon om vedlikeholdsavtale.

Uttak per produkt og timeantall er variabelt og stipulert mengde i prisskjema er kun for evalueringsformål.

5.2.1 Øvrig sortiment

Det skal være samme påslagsprosent for alle øvrige produkt innenfor en enkelt produkt-gruppe. Med produktgruppe menes f.eks. «kombidamper», «oppvaskmaskin» osv., jf. inndelingen i produktgrupper i vedlegg 2 «Prisskjema og produktspesifikasjon».

Dersom det skal leveres produkter som ikke er innenfor de oppgitte produktgrupper i prisskjemaet, skal disse produktene prises med gjennomsnittlig påslagsprosent for hele prisskjemaet.