

*Knutepunkt Sørlandet – innkjøp
Konkurransegrunnlag til rammeavtale for levering av vask- og tørkeprodukter,
produkter til maskinvask (klær/tøy), produkter til maskinoppvask (kjøkken)
og produkter til renhold og avfallshåndtering*



KNUTEPUNKT SØRLANDET - INNKJØP

**Konkurransegrunnlag
til rammeavtale for levering av
vask- og tørkeprodukter,
produkter til maskinvask (klær/tøy),
produkter til maskinoppvask (kjøkken)
og produkter til renhold og avfallshåndtering**

April 2014

Saksnummer 201310185

INNHOLDSFORTEGNELSE

1.	INFORMASJON OM KONKURRANSEN	3
1.1.	Oppdragsgiver	3
1.2.	Kontaktperson	3
1.3.	Konkurranse gjelder	3
1.4.	Omfang og eventuell deling av avtalen	4
1.5.	Avtalens varighet og spesielle forbehold	4
1.6.	Anskaffelsesprosedyre	4
1.7.	Avtaletype	4
1.8.	Kunngjøring	4
1.9.	Innlevering av tilbud	5
1.9.1.	Tilbudsfrist	5
1.9.2.	Krav til tilbudets utforming	5
1.9.3.	Informasjon om tilbyder	6
1.10.	Tilleggsopplysninger og oppdatering av konkurransegrunnlaget	6
1.11.	Saksbehandling og innsynsrett	6
1.12.	Tilbudsåpning	7
1.13.	Avvisning	7
1.14.	Vedståelsesfrist	7
1.15.	Avvik fra konkurransegrunnlaget	7
1.16.	Avlysning / forkastelse	7
1.17.	Kvalifikasjonskrav	7
1.18.	Kriterier for valg av tilbud (tildelingskriterier)	10
2.	NÆRMERE OM ANSKAFFELSEN	10
2.1.	Krav til dokumentasjon	10
2.2.	Utdyping av tildelingskriterier	11
2.2.1.	Pris	11
2.2.2.	Produktenes bruksegenskaper	11
2.2.3.	Produktenes miljøprofil	12
2.2.4.	Service og oppfølging	13
2.3.	Varekatalog	14
2.4.	Annet	15
3.	SJEKKLISTE	15
4.	OVERSIKT OVER VEDLEGG TIL KONKURRANSEGRUNNLAGET	15

1. INFORMASJON OM KONKURRANSEN

1.1. Oppdragsgiver

Oppdragsgiver for konkurransen er Knutepunkt Sørlandet – innkjøp (KnS-i), samt Avfall Sør Husholdning AS.

KnS-i omfatter Vennesla kommune, Søgne kommune, Songdalen kommune, Lillesand kommune, Birkenes kommune og Kristiansand kommune.

Informasjon om KnS-i finnes på [Knutepunkt Sørlandets hjemmeside](#).

Avfall Sør Husholdning AS eies av kommunene Kristiansand, Songdalen, Søgne og Vennesla. Opplysninger om selskapet finnes på avfallsor.no/.

Det skal også være anledning for øvrige kommunale virksomheter, herunder alle offentligrettslige organer og sammenslutninger dannet av en eller flere av disse kommunene, jfr. definisjonen i lov om offentlige anskaffelser § 2, til å knytte seg til avtalen.

Den juridiske avtalepart vil være den enkelte kommune og selskap.

Alle enheter hos oppdragsgiver omfattes av avtalen.

1.2. Kontaktperson

All korrespondanse og spørsmål i forbindelse med konkurransen skal rettes til oppdragsgivers kontaktperson som er:

Navn:	Reidar Opsahl
Mobiltelefon:	48 24 78 57
e- post:	reidar.opsahl@kristiansand.kommune.no

1.3. Konkurransen gjelder

Oppdragsgiver ber om tilbud på levering av vaske- og tørkeprodukter og produkter til renhold og avfallshåndtering.

De to produktgruppenes hovedinnhold (ikke uttømmende) vil være:

Vaske- og tørkeprodukter

Håndsåpe, dusjsåpe, hånddesinfeksjon, papirhåndklær og toalettpapir.

Produkter til maskinvask (klær/tøy), produkter til maskinoppvask (kjøkken) og produkter til renhold og avfallshåndtering

Renholdsutstyr, renholdsmidler, maskinvaskemidler (klær/tøy), oppvaskmaskinmidler (kjøkken) og produkter til avfallshåndtering.

For alle produkter der det er vanlig, må også dispensere, stativer og lignende inngå i produktutvalget.

Se nærmere beskrivelse i Vedlegg 6 produkt- og prisskjema samt i pkt 2.

1.4. Omfang og eventuell deling av avtalen

Anslag for årlig avrop, ekskl. merverdiavgift:

Produktgruppe	Antatt årlig verdi, ekskl. mva
Vask- og tørkeprodukter	4 - 6 MNOK
Produkter til renhold, maskinvask/-oppvask, avfallshåndtering	4 - 6 MNOK
Totalt	8 – 12 MNOK

Beløpene er beheftet med betydelig usikkerhet. De er ment som en indikasjon på avtalens størrelse og omfang, og medfører ingen forpliktelser for oppdragsgiver eller rettigheter for leverandøren.

Tilbyder må gi tilbud på begge produktgrupper, og det vil bare bli inngått avtale med en leverandør.

Bruk av underleverandører aksepteres, men dersom slike benyttes, er det leverandøren selv som står ansvarlig og som er avtalepart overfor oppdragsgiver.

1.5. Avtalens varighet og spesielle forbehold

Avtalen skal gjelde i to år fra kontraktstidspunktet, med opsjonsrett for oppdragsgiver til forlengelse med ett + ett år.

Oppdragsgiver står fritt til å velge om opsjon skal utløses. Dersom opsjon ønskes utløst, gis det beskjed minst to måneder før den skal tre i kraft.

I Kristiansand kommune gjennomføres det i 2013-14 en utprøving der det for noen bygg kjøpes renholdstjenester fra en ekstern leverandør. Ved prøveperiodens utløp skal det vurderes om kommunen fortsatt skal stå for eget renhold, eller om tjenesten skal kjøpes eksternt. Tilbyder må derfor være forberedt på at Kristiansand kommunes avrop på rammeavtalen kan bli vesentlig redusert i avtaleperioden.

1.6. Anskaffelsesprosedyre

Anskaffelsen gjennomføres som en åpen anbudskonkurranse over terskelverdi i henhold til regelverket for offentlige anskaffelser.

For å kunne delta i konkurransen må tilbyder oppfylle de krav som er satt i konkurransegrunnlagets punkt 1.17 Kvalifikasjonskrav.

1.7. Avtaletype

Obligatorisk rammeavtale med løpende avrop i hele avtaleperioden.

1.8. Kunngjøring

Konkurransen er kunngjort 14. april 2014 på www.doffin.no og i EU's TED database.

1.9. Innlevering av tilbud

Det kan kun leveres inn ett tilbud fra samme tilbyder.

Tilbudet sendes/leveres i **lukket** forsendelse **merket**:

«Tilbud på levering av vask- og tørkeprodukter, produkter til maskinvask/-oppvask, og produkter til renhold og avfallshåndtering til KnS-i.»

Tilbudet leveres/sendes til følgende adresse:

Leveringsadresse:

Kristiansand kommune, innkjøpstjenesten v/ Reidar Opsahl,
Rådhusgata 18,
4611 Kristiansand.
Henvendelse i «Informasjonen», 1. etasje.

Postadresse:

Kristiansand kommune, innkjøpstjenesten v/Reidar Opsahl,
Postboks 417 Lund,
4604 Kristiansand.

Dersom tilbudet sendes i posten, er tilbyder ansvarlig for å sende det tidsnok og for at det rekker frem innen fristen, jf. pkt 1.9.1.

Tilbud levert på e-post eller telefaks aksepteres ikke.

Det skal ikke legges ved vareprøver i tilbudet. Oppdragsgiver vil evt etterspørre vareprøver senere i forbindelse med tilbudsevalueringen.

1.9.1. Tilbudsfrist

Frist for innlevering av tilbud er satt til torsdag 5. juni 2014 kl. 13.00.

Tilbudet skal være oppdragsgiver i hende på oppgitt adresse før utløpet av fristen.

For sent innkomne tilbud vil bli avvist, jf. prinsippet om likebehandling. Det gjelder også om forsinkelsen skyldes tredjepart (posten, budfirma etc.)

1.9.2. Krav til tilbudets utforming

- Tilbudet skal inneholde et tilbudsbrief undertegnet av person med fullmakt til å binde tilbyder.
- Tilbudet skal være bygd opp etter samme mal som konkurransegrunnlaget, og tilbyder skal henvise til konkurransegrunnlagets punkter i sitt tilbud der det måtte være aktuelt.
- Tilbudet skal leveres på papir i ett originaleksemplar.
I tillegg skal det leveres 6 eksemplar i e-format (minnepinne) der hoveddokumenter skal lagres i PDF-format, produkt- og prisskjema skal lagres

*Knutepunkt Sørlandet – innkjøp
Konkurransegrunnlag til rammeavtale for levering av vask- og tørkeprodukter,
produkter til maskinvask (klær/tøy), produkter til maskinoppvask (kjøkken)
og produkter til renhold og avfallshåndtering*

i Excel-format, og brosjyrer/kataloger etc. skal lagres som bilder i PDF-format med oppløsning 300 dpi.

Hvert vedlegg skal navngis med unike og logiske navn.

Minnepinner må merkes med tilbyders navn.

- Papirversjonen bes levert i ringperm eller innbundet.

Dersom det er misforhold mellom versjonene, er det den signerte papirversjonen som gjelder.

Tilbudet skal leveres på norsk og all korrespondanse skal foregå på norsk.

Tilbud utformet på andre språk vil bli forkastet.

Alle kostnader forbundet med anbudsprosessen dekkes av den enkelte tilbyder.

1.9.3. Informasjon om tilbyder

Følgende informasjon skal følge tilbudet:

Tilbyders navn, organisasjonsnummer, postadresse, postnummer, poststed, telefon, telefaks, kontaktperson, e-postadresse og eventuell internettadresse.

Vedlegg 2 Tilbyderopplysnings skjema skal benyttes.

1.10. Tilleggsopplysninger og oppdatering av konkurransegrunnlaget

Dersom tilbyder finner at konkurransegrunnlaget ikke gir tilstrekkelig informasjon, kan han skriftlig be om tilleggsopplysninger hos oppdragsgiver ved oppdragsgivers kontaktperson, jf pkt 1.2.

Dersom det oppdages feil eller mangler i konkurransegrunnlaget, formidles også dette skriftlig til oppdragsgivers kontaktperson.

Siste frist for å be om tilleggsopplysninger settes til mandag 26. mai 2014.

Spørsmål som kommer senere enn dette vil ikke bli besvart.

Eventuelle rettelser, suppleringer eller endringer av konkurransegrunnlaget, samt spørsmål og svar i anonymisert form, vil bli formidlet via Doffin.no.

1.11. Saksbehandling og innsynsrett

Det er kun beslutningstakere i anskaffelsesprosessen som i utgangspunktet vil få tilgang til de mottatte tilbud. Informasjon om priser og øvrige konkurranseelementer vil ikke bli distribuert utover det som er nødvendig for evalueringen i anskaffelsesprosessen.

Med hjemmel i offentleglova § 23, tredje ledd, vil anskaffelsesprotokollen og innkomne tilbud bli skjermet fra offentlig innsyn frem til avtaleleverandør er valgt. Deretter er tilbudsdokumentene offentlig tilgjengelige. Det skal imidlertid gjøres unntak fra offentlig innsyn for opplysninger som er underlagt en lovbestemt eller lovhemlet taushetsplikt.

1.12. Tilbudsåpning

Det vil ikke bli avholdt offentlig åpning av de innkomne tilbud.

1.13. Avvisning

Tilbud som mottas etter tilbudsfristen, vil bli avvist, jf. pkt 1.9.1. For øvrig gjelder reglene om avvisning i "Forskrift om offentlige anskaffelser".

1.14. Vedståelsesfrist

Tilbudet må vedstå seg sitt tilbud til 30. september 2014.

1.15. Avvik fra konkurransegrunnlaget

Tilbyder skal i Vedlegg 3 Avviksskjema liste opp alle eventuelle avvik fra konkurransegrunnlaget. Tilbyder skal henvise til det punkt i konkurransegrunnlaget som det enkelte avvik refererer seg til, og for hvert avvik oppgi priskonsekvens dersom det ikke tas til følge. Beskrivelsene skal være presise og entydige, og slik at det er mulig å vurdere avvikene uten å kontakte tilbyder. Generelle kommentarer vil ikke bli akseptert.

Det kan ikke tas vesentlige forbehold mot «Standard avtalevilkår for varekjøp», vedlegg 1.

1.16. Avlysning / forkastelse

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å avlyse konkurransen på et hvilket som helst tidspunkt i anskaffelsesprosessen, og helt eller delvis forkaste tilbudene dersom det foreligger saklig grunn for det.

1.17. Kvalifikasjonskrav

Tilbyder må tilfredsstille kvalifikasjonskravene, jf. nedenstående, for å få sitt tilbud vurdert.

De obligatoriske kravene som gjelder ved offentlige anskaffelser, må være oppfylt.

Det kreves at tilbyder har et lovlig etablert firma, og har tilstrekkelig kapasitet, kompetanse og erfaring til å gjennomføre leveransen.

Det kreves også at tilbyder dekker det varespekter som oppdragsgiver har behov for.

Miljøhensyn står sentralt hos oppdragsgiver, og det kreves at tilbyder senest på kontraktstidspunktet benytter, eller har forpliktet seg til å ta i bruk, et miljøledelsessystem.

*Knutepunkt Sørlandet – innkjøp
Konkurransegrunnlag til rammeavtale for levering av vask- og tørkeprodukter,
produkter til maskinvask (klær/tøy), produkter til maskinoppvask (kjøkken)
og produkter til renhold og avfallshåndtering*

For at oppdragsgiver skal kunne vurdere om kvalifikasjonskravene er oppfylt, skal tilbyder fremskaffe den dokumentasjon som omtales i tabellene nedenfor, ref. kunngjøringen i DOFFIN/TED. Dokumentasjonen skal følge med tilbudet.

Obligatoriske og ufravikelige kvalifikasjonskrav og dokumentasjon:

Kvalifikasjonskrav:	Dokumentasjonskrav:
Tilbyder skal ikke ha restanser på skatter og avgifter som det ikke er fastsatt en nedbetalingsavtale for med skatte- og avgiftsmyndighetene.	• Skatteattest for merverdiavgift. (Skrives ut av Skatteetaten i den region der tilbyder har sitt hovedkontor.) • Skatteattest for skatt. (Skrives ut av skatteoppkreverkontoret i den kommunen hvor tilbyder har sitt hovedkontor) <u>Felles for begge attester:</u> Skal ikke være eldre enn 6 måneder.
Tilbyder skal ha et system for ivaretagelse av helse, miljø og sikkerhet i henhold til internkontrollforskriften.	• Egenerklæring om at tilbyder oppfyller, eller vil oppfylle ved eventuell tildeling av kontrakt, de lovbestemte krav i Norge innen helse, miljø og sikkerhet. (Benytt Vedlegg 4 - Egenerklæring for helse, miljø og sikkerhet.)

Kvalifikasjonskrav og dokumentasjon knyttet til leverandørens organisatoriske og juridiske stilling:

Kvalifikasjonskrav:	Dokumentasjonskrav:
Det kreves at tilbyder har et lovlig etablert foretak.	• Norsk tilbyder: Firmaattest. • Utenlandsk tilbyder: Attest for registrering i faglig register e.a. som måtte følge av lovgivning i det land hvor tilbyder er etablert. Attesten skal ikke være eldre enn 3 måneder.

Kvalifikasjonskrav og dokumentasjon knyttet til leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner:

Kvalifikasjonskrav:	Dokumentasjonskrav:
Det kreves at tilbyder har tilstrekkelig kapasitet og kompetanse til å gjennomføre leveransen.	▪ Oversikt over foretakets totale bemanning, inkludert administrasjon og ledelse.
Det kreves at tilbyder har betydelig erfaring fra tilsvarende oppdrag.	• Oversikt m/referanser fra tre sammenlignbare leveranser de siste to år.
Det kreves at tilbyder dekker det etterspurte produktspekter.	• Beskrivelse (kataloger e.a.) som synliggjør varespekteret.

Øvrige kvalifikasjonskrav og dokumentasjon som kreves:

Kvalifikasjonskrav:	Dokumentasjonskrav:
Det kreves at tilbyder har fokus på miljø, og tar miljøhensyn.	• Beskrivelse av virksomhetens miljøstyringsrutiner. Hvis rutinene allerede er beskrevet i virksomhetens kvalitets-/miljøledelsessystem i hht Miljøfyrtårn, ISO 14001, EMAS eller tilsvarende verifisert system, legges sertifikat ved som dokumentasjon. Alternativt legges frem skriftlig bekreftelse på at et miljøledelsessystem vil bli tatt i bruk innen 6 måneder etter kontraktsinngåelse.

1.18. Kriterier for valg av tilbud (tildelingskriterier)

Kriteriet for tildeling av kontrakt vil være det økonomisk mest fordelaktige tilbudet basert på de vektete forhold som tabellen nedenfor viser.

Det vedlagte produkt- og prisskjema (vedlegg 6) skal benyttes for prisopplysninger.

Utdypende opplysninger om tildelingskriteriene fremgår av pkt 2.2.

	Tildelingskriterier	Totalvekt
1	Samlet pris i fl produkt- og prisskjemaet	30%
2	Produktenes bruksegenskaper	30%
3	Produktenes miljøprofil	20%
4	Service og oppfølging	20%
	SUM TOTALVEKT	100%

2. NÆRMERE OM ANSKAFFELSEN

2.1. Krav til dokumentasjon

Bruksanvisninger

For de produkter der bruksanvisninger finnes, skal disse foreligge på norsk. Tilbyder må bekrefte at dette vil bli oppfylt.

Hms-datablad

Oppdragsgiver benytter web-basert kjemikalierregister, og leverandør av rengjøringsmidler skal uoppfordret levere elektroniske hms-datablad på norsk til oppdragsgivers systemleverandør.

Ved oppstart av kontrakt skal det leveres fullstendig oversikt, og den skal løpende og uoppfordret vedlikeholdes hvis produktgruppen justeres i avtaleperioden.

Tilbyder må bekrefte at dette vil bli oppfylt.

2.2. Utdyping av tildelingskriterier

2.2.1. Pris

I produkt- og prisskjemaet (vedlegg 6) som har to arkfaner, har oppdragsgiver tatt inn de produkter som antas å bli hovedproduktene i leveransen. For disse må tilbyder oppgi pris pr produkt i den enhet som fremgår av skjemaet. Alle priser skal oppgis eks. mva.

Tilbudte priser blir automatisk multiplisert med oppdragsgivers antatte årsforbruk som er oppgitt i skjemaet, og de multipliserte prisene blir automatisk summert. Pristilbudet vil bli evaluert på summen av de multipliserte prisene.

For produkter som ikke inngår i produkt- og prisskjemaet må tilbyder oppgi hvilke rabattsatser (i prosent) som tilbys. Dette gjøres i tabellen nederst i produkt- og prisskjemaet. Rabattsatsene må ha en entydig referanse til den pris de beregnes ut fra, eksempelvis priser i tilbyders nettbutikk. Rabattsatsene oppgis ikke pr produkt, men for varegrupper, og det er anledning til å oppgi ulike rabattsatser for ulike produktgrupper. Disse rabattsatsene vil ikke inngå i tilbudsevalueringen, men de vil bli forpliktende elementer i kontrakten som blir inngått med valgt leverandør.

Kostnader ved skifte av dispensere

Oppdragsgiver har fastmonterte dispensere til tørkepapir, toalettpapir, håndsåpe etc. på sine forskjellige driftsenheter. Det anslås at samlet antall utgjør 12.000 stk.

Oppdragsgiver legger til grunn at tilbyder vil skifte disse kostnadsfritt i forbindelse med kontraktsinngåelse hvis produktendringer tilsier det.

Tilbyder må bekrefte dette i sitt tilbud.

Tilbydere som evt ikke dekker dette kostnadsfritt, må i avviksskjemaet (vedlegg 3) synliggjøre hva merkostnaden vil utgjøre. Oppdragsgiver vil fordele merkostnaden over to år (avtaleperioden) og legge årlig merkostnad sammen med summert pris i pris- og produktskjemaet før priselementet evalueres.

Kostnader forbundet med skifte og vedlikehold av doseringsutstyr for tøyvaske-maskiner, oppvaskmaskiner og moppevaskemaskiner

Oppdragsgiver benytter doseringsutstyr for sine vaskemaskiner. Disse er utlånt av produsentene av vaskemidler (primært Lilleborg og Ecolab.) Det legges til grunn at tilbyder vil føre tilsyn med og vedlikeholde disse kostnadsfritt i forbindelse med kontraktsinngåelse. Når det anses hensiktsmessig for begge parter å skifte utstyr, eller installere utstyr på nye steder, forutsettes det at dette gjøres for tilbyders regning. Tilbydere som evt ikke dekker dette kostnadsfritt, må i avviksskjemaet (vedlegg 3) synliggjøre hva merkostnaden vil utgjøre. Oppdragsgiver vil fordele merkostnaden over to år (avtaleperioden) og legge årlig merkostnad sammen med summert pris i pris- og produktskjemaet før priselementet evalueres.

2.2.2. Produktenes bruksegenskaper

Det legges betydelig vekt på at produktene som tilbys, har bruksegenskaper som gjør dem godt egnet til formålet.

Vaske- og tørkeprodukter

For de fleste papirproduktene etterspørres to kvalitetsgrader, en høy og en medium. Dette er tydeliggjort i produkt- og prisskjemaet. Det legges vekt på opplevd sugeevne og mykhetsgrad, og for toalettpapirs del også opplevde egenskaper ved nedskylling. For håndsåpe/dusjsåpe legges særlig vekt på opplevde vaskeegenskaper, skånsomhet for hud, og nødvendig bruksmengde.

Produkter til maskinvask/-oppvask, renhold og avfallshåndtering

For utstyr (stativer, traller, mopper, bøtter, kluter, avfallssekker, o.a.) legges særlig vekt på produktenes holdbarhet og opplevde bruksegenskaper, herunder ergonomi. For rengjøringsmidler har forhold som bruksmengde og opplevde bruksegenskaper betydning.

Produktbeskrivelser, varefakta, brosjyrer

For alle produkter gjelder at tilbyder må legge ved produktbeskrivelser, varefaktabeskrivelser, brosjyrer eller annet som tydeliggjør produktenes kvalitet.

2.2.3. Produktenes miljøprofil

I Stortingsmelding nr. 46 (1988-89) om miljø og utvikling uttrykkes at «hensynet til bærekraftig utvikling skal innarbeides i all samfunnsplanlegging og sektorpolitikk», og videre at «offentlige innkjøpsordninger skal rettes mot miljøvennlige produkter». Oppdragsgiver ønsker å ivareta disse hensyn.

Ved evaluering av produktenes miljøprofil vektlegges antall produkter med miljøprofil av typen «Svanen», «EU-blomsten», «Bra Miljøval» eller tilsvarende.

For tilbudte produkter som ikke har tredjeparts miljømerking som nevnt, må det dokumenteres at de har tilsvarende miljøprofil for at de skal bli vektlagt.

Tilbyder må i kolonnen «miljømerke» i produkt- og prisskjemaet (vedlegg 6) oppgi hvilke produkter som har hvilke miljømerker i tråd med ovenstående.

Uønskede kjemikalier

Stoffer som utgjør en alvorlig miljø- og helsefare, eller som står på SFT's prioritets-liste over kjemiske stoffer med uheldige egenskaper, er uønsket.

Følgende kjemikaler skal ikke forekomme:

- Alkylfenoler og alkylfenoletoksilater
- Triklosan
- Kvartære ammoniumforbindelser av typen DHTMAC
- Muskxylen
- PFOS-liknende stoffer og siloksaner (D5)
- Lineære alkylbensulfonater (LAS)

Tilbyder må bekrefte at de nevnte kjemikalier ikke benyttes i noen av de tilbudte produkter.

2.2.4. Service og oppfølging

Salgs- og serviceorganisasjon

Det forutsettes at oppdragsgiver blir en prioritert kunde.

Det stilles krav til at de prioriterte produkter som inngår i produkt- og prisskjemaet skal være fast tilgjengelig hos leverandør, og dette må bekreftes i tilbudet.

Tilbyder må oppgi hvor lang tid i forveien av leveringsdag en bestilling må være foretatt, for at den skal bli tatt med i leveringen.

Reklamasjonshåndtering og garanti

Tilbyder må oppgi hvilke garantiforhold som gjelder for de ulike produktgrupper, og beskrive hvordan reklamasjoner vil bli behandlet.

Retur av feilbestilte varer

Tilbyder må beskrive hvordan retur av varer skal håndteres når oppdragsgiver har bestilt feil, og oppgi eventuelle kostnader som oppdragsgiver vil bli påført.

Retur av feilleveranser

Tilbyder må beskrive hvordan retur av varer skal håndteres når tilbyder har levert feil, og oppgi eventuelle kostnader som oppdragsgiver vil bli påført.

Restordre

Tilbyder må beskrive hvordan evt. restordre vil bli håndtert, og det må også tydeliggjøres om oppdragsgiver vil bli påført kostnader (transportutgifter eller annet) i forbindelse med slike etterleveranser. Hvor stor prosentandel av totalt levert volum forrige år som ble levert på restordre, må opplyses.

Opplæring

Oppdragsgiver forutsetter at nødvendig produktopplæring vil bli gitt uten ekstra kostnader. Dette må bekreftes i tilbudet.

Oppdragsgiver vil også ha behov for fagopplæring og -utvikling, eksempelvis kurs i golvbehandling, teamarbeid eller innføringskurs i INSTA. Tilbyder bes beskrive hvilke typer kurs som tilbys, hvor kurs holdes, hvor mange som kan delta pr kurs, kostnader for oppdragsgiver, og evt annen informasjon som kan ha betydning.

Dersom det arrangeres regionale eller nasjonale fagtreff e.a., ønsker oppdragsgiver melding om dette for å kunne vurdere om deltakelse kan være aktuelt.

Lokal bistand

Oppdragsgiver har i noen tilfeller behov for bistand på en konkret arbeidsplass, eksempelvis for råd om hvilke produkter som bør benyttes, eller hvordan en kan utbedre skader som måtte være oppstått som følge av feil bruk av produkter. Slike situasjoner kan være akutte, og tilbyder må beskrive hvordan dette behovet kan imøtekommes.

Statusmøter

Det holdes statusmøter mellom bestiller og leverandør, en til to ganger pr år, for gjensidig informasjons- og erfaringsutveksling. Møtene holdes hos oppdragsgiver. Partene dekker hver for seg sine kostnader i denne sammenheng.

I tillegg til statusmøter kan det avholdes møter med oppdragsgiver etter behov.

2.3. Varekatalog

E-handel

Flere av kommunene hos oppdragsgiver benytter e-handel, eller vil ta en slik løsning i bruk i løpet av avtaleperioden. Tilbyder må bekrefte at elektronisk handel tilbys, eller kan bli tatt i bruk uten unødig opphold etter at kontrakt er inngått.

I forbindelse med etablering av kontrakt må det fylles ut og signeres en særskilt samhandlingsavtale. Eksempel på en slik samhandlingsavtale finnes i Vedlegg 5 «Avtale om elektronisk samhandling».

Varekatalog

Oppdragsgiver har fokus på forenkling og standardisering. De produktene som er tatt inn i produkt- og prisskjemaet skal gjenfinnes i leverandørens varekatalog til oppdragsgiver (e-handels-katalogen for de kommuner som benytter dette), og det vil bli holdt fokus på at dette er de produkter som skal bestilles.

I noen tilfeller vil oppdragsgiver også kunne ha behov for produkter som ikke er tatt inn i varekatalogen. Disse må kunne bestilles i fritekst i e-handelssystemet.

Oppdatering av varekatalog

Endring i varekatalogen skal bare skje en til to ganger pr år, og skal gjennomføres i samråd med oppdragsgivers innkjøpstjeneste. Dette innebærer at oppdragsgiver i perioder ikke vil kreve å få levert de nyeste produkter som måtte finnes på markedet. Tilsvarende betyr det at leverandør kan levere «eldre» produkter i tråd med gjeldende varekatalog inntil det er foretatt ny oppdatering av denne.

Dersom leverandør må foreta tekniske endringer i varekatalogen (eksempelvis fordi artikkelnumrene endres) kan katalogen oppdateres utenom de fastsatte tidspunkt, men da kun for de tekniske forhold.

De produkter som tas med i produkt- og prisskjemaet, skal ikke være slike som tilbyder regner med vil gå ut av produksjon, og som i så fall åpner opp for dyrere eller dårligere erstatningsprodukter. Oppdragsgiver legger til grunn at tilbyder gjennom sitt valg av produkter som tilbys, har fokus på at varekatalogen skal fremstå som stabil. Hvis et produkt som finnes i produktskjemaet likevel går ut av produksjon og ikke lenger kan skaffes, må det erstattes av nytt. Slike erstatninger kan skje uavhengig av det som er nevnt i punktet foran.

Tilbyder må bekrefte at det som er skissert foran om etablering av varekatalog og oppdatering av denne, aksepteres.

2.4. Annet

Flere av kommunene i KnS-i er kontrollmedlemmer i Grønt Punkt Norge, og det stilles krav om at den tilbyder som blir tildelt kontrakt, senest ved kontraktsinngåelse forplikter seg til å bli medlem i Grønt Punkt Norge, eller i annen returordning med egen ordning for sluttbehandling hvor emballasjen blir tatt hånd om på en miljømessig forsvarlig måte.

3. SJEKKLISTE

Det er svært viktig at tilbyder leverer den etterspurte dokumentasjon og svarer på alle aktuelle forhold som er omtalt i konkurransegrunnlaget. Dersom vesentlig informasjon mangler, kan tilbudet blir avvist.

Vedlegg 8 Sjekkliste benyttes for å sikre at nødvendig dokumentasjon kommer med. Tilbyder må legge ved ferdig utfylt sjekkliste med tilbudet.

4. OVERSIKT OVER VEDLEGG TIL KONKURRANSEGRUNNLAGET

Vedlegg 1	Standard avtalevilkår for varekjøp over EØS-terskelverdi
Vedlegg 2	Tilbyderopplysningsskjema
Vedlegg 3	Avviksskjema
Vedlegg 4	Egenerklæring for helse, miljø og sikkerhet
Vedlegg 5	Eksempel på avtale om elektronisk samhandling
Vedlegg 6	Produkt- og prisskjema
Vedlegg 7	Avtaledokument
Vedlegg 8	Sjekkliste