



**UNIVERSITETET
I OSLO**

Vedlegg 3.6

TJENESTEBESKRIVELSE

ANSK-26-0159

**Rammeavtale for dørmiljø og sikkerhet
Delkontrakt 3 – Service og vedlikehold**

1. Om dokumentet

Dette dokumentet skal fylles ut av Leverandøren og inngår som del av evalueringen av tildelingskriteriet kvalitet (tjenestebeskrivelse), jf. Konkurransesgrunnlaget punkt 1.8.

Besvarelsen skal beskrive hvordan Leverandøren vil sikre et høyt og forutsigbart tjenestenivå innenfor Delkontrakt 3 – Service og vedlikehold, som omfatter lås og beslag utenom Assa Abloy-låssystemene, frittstående sikkerhetsanlegg samt dør- og portløsninger, i tillegg til en koordinerende rolle på tvers av delkontraktene. Tjenestebeskrivelsen skal utdype og konkretisere Leverandørens tilbud utover behovsbeskrivelsen og de absolutte og fagspesifikke kravene i konkurransesgrunnlaget.

Besvarelsen skal være konkret, relevant og tilpasset Universitetet i Oslos behov, og ta utgangspunkt i at avtalen omfatter løpende og gjentakende avrop over tid, med varierende omfang, kompleksitet og hastegrad, samt flere bestillere og interessenter i organisasjonen. Det vil bli lagt vekt på at Leverandøren beskriver faktiske tiltak, konkrete arbeidsmetoder, verktøy og rutiner som vil benyttes i leveransen. Generelle og udokumenterte beskrivelser uten konkret forankring i egen leveranse vil tillegges mindre vekt.

Oppdragsgiver vil i evalueringen vektlegge i hvilken grad Leverandøren viser en helhetlig forståelse av Universitetet i Oslo som virksomhet, behovene som dekkes av rammeavtalen, og hvordan tjenesteleveransen kan gjennomføres effektivt og med lavest mulig administrativ belastning for Universitetet i Oslo.

2. Følgende vil gi uttelling i evalueringen

I tillegg til behovsbeskrivelsen og de absolutte og fagspesifikke kravene vil Oppdragsgiver i evalueringen legge positiv vekt på Leverandørens beskrivelser av konkrete og gjennomførbare tiltak som:

- Reduserer Oppdragsgivers administrative arbeid knyttet til bestilling, oppfølging og dokumentasjon av service og vedlikehold
- Reduserer antall separate avrop, for eksempel ved å samle arbeider, planlegge servicerunder hensiktsmessig og foreslå effektive bestillingsrutiner
- Gir god oversikt, sporbarhet og struktur i oppfølging av service, kontroller og utført arbeid
- Bidrar til kontinuerlig forbedring og effektivisering gjennom systematisk oppfølging av avvik, rapportering og planlegging
- Bidrar til effektiv samhandling mellom Leverandør og Oppdragsgiver, herunder tydelige kontaktpunkter og ansvarsforhold
- Forenkler Universitetet i Oslos arbeid med rapportering, herunder miljø- og bærekraftsrapportering

Besvarelsen skal ikke overstige seks (6) A4-sider, inkludert eventuelle tabeller, figurer og illustrasjoner. Tekst utover seks sider, herunder vedlegg til filer eller henvisninger til andre dokumenter etc., vil ikke bli vurdert. Marger skal ikke endres, og besvarelsen skal leveres i Times New Roman, skriftstørrelse 11. Besvarelse skal struktureres i henhold til punktene 3.1–3.6 nedenfor, og leveres samlet. Tiltakene nevnt over besvares under det punktet de hører naturlig hjemme; Leverandøren bør unngå gjentakelser og kan i stedet henvise mellom punktene.

3. Leverandørens besvarelse

Leverandørnavn:	
------------------------	--

3.1 Forståelse av oppdraget

Beskriv Leverandørens forståelse av Oppdragsgivers behov og forventninger knyttet til service og vedlikehold av lås og beslag, frittstående sikkerhetsanlegg og dør- og portløsninger, samt Leverandørens koordinerende rolle på tvers av delkontraktene, innenfor rammeavtalen.

Leverandørens besvarelse:

...

3.2 Tjenesteleveranse og arbeidsmetodikk

Beskriv hvordan Leverandøren planlegger, prioriterer og gjennomfører oppdrag og serviceaktiviteter innenfor rammeavtalen. Leverandøren bør blant annet svare ut følgende, men ikke begrenset til:

- Hvordan leverandøren vil benytte prosjektleder, BAS, kundeansvarlig (KAM), systemkonsulent, fagspesialister og sertifiserte ressurser gjennom hele leveranseprosessen, herunder ansvarsområder, oppgaver og samhandling fra bestilling til ferdigstilt oppdrag
- Hvordan liftarbeid planlegges, koordineres og gjennomføres av leverandøren

Leverandørens besvarelse:

...

3.3 Samhandling og kommunikasjon

Beskriv hvordan Leverandøren vil sikre god samhandling og effektiv kommunikasjon med Universitetet i Oslo. Leverandøren bør blant annet svare ut følgende, men ikke begrenset til:

- Hvordan kunnskap og erfaringer deles med Oppdragsgiver gjennom avtaleperioden
- Hvordan godt samarbeid, koordinering og effektiv kommunikasjonsflyt sikres på tvers av egne ressurser, Oppdragsgiver, øvrige delkontrakter og eventuelle underleverandører,

herunder hvordan Leverandøren ivaretar rollen som ett kontaktpunkt for sammensatte oppdrag som berører flere delkontrakter
Leverandørens besvarelse:
...

3.4 Oppfølging, rapportering og forbedring

Beskriv hvordan Leverandøren følger opp utført arbeid og sikrer systematisk rapportering, support og kontinuerlig forbedring av tjenesteleveransen. Leverandøren bør blant annet svare ut følgende, men ikke begrenset til: • Hvordan utført arbeid kvalitetssikres, dokumenteres og følges opp overfor Oppdragsgiver • Hvordan leverandøren håndterer henvendelser og support, herunder tilgjengelighet ved akutte behov, og arbeider systematisk med å identifisere, følge opp og gjennomføre forbedringstiltak gjennom avtaleperioden
Leverandørens besvarelse:
...

3.5 Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Beskriv Leverandørens tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner i henhold til SSA V bilag 5.
Leverandørens besvarelse:
...

--

3.6 Eventuelle merverdier og effektiviseringstiltak

Beskriv eventuelle tiltak eller løsninger utover det som er beskrevet i punktene over, som kan bidra til ytterligere effektivisering eller kvalitetsforbedring for Universitetet i Oslo. Leverandøren bør blant annet svare ut følgende, men ikke begrenset til:

- Forslag til innovative løsninger for adgangskontroll og låssystemer, herunder bruk av elektroniske nøkler og nøkkelfrie løsninger
- Forslag til løsninger som kan bidra til bedre integrasjon, samhandling og oversikt på tvers av sikkerhetssystemer

Leverandørens besvarelse

...