

Veiledning til leverandøren

Saksnummer: 26/343777

Navn på anskaffelse:
Avhørsromutstyr

Veiledning til leverandøren

Denne veiledningen er å anse som **en del av konkurransegrunnlaget**. Den gir utdypende veiledning til leverandørene for å sette dem i stand til å levere et konkurransedyktig tilbud.

Dette dokumentet leses enklest som en løpende veiledning ved siden av det øvrige konkurransegrunnlaget. Veiledningen tar for seg punkt for punkt i dokumentene som Leverandøren skal svare ut.

Kunden har for alle punkter som leverandøren skal besvare gitt en beskrivelse av hvorfor kunden har dette behovet, hvordan leverandøren bør besvare behovet og hvilke momenter kunden vil vektlegge i evalueringen av tilbudene, eller i vurderingen av oppfyllelse av minstekrav.

I rammeavtalene er det markert med lys grønn farge på alle punkter leverandøren skal skrive inn tekst (med unntak av bilag 2 vedlegg 1 som ikke skal fylles ut som en del av tilbudet). Fargen vil fjernes før kontraktsignering.

VIKTIG!

- Rammeavtalene er basert på *oppsettet* i statens standardavtaler fra DFØ, men er *vesentlig* tilpasset.
- Leverandørens svar/tilbudstekst skal legges rett inn i selve bilagene, så sant det ikke eksplisitt er bedt om at det skal besvares et annet sted.
- Det er leverandørens ansvar at tilbudet er tydelig. Ved uklarheter vil kunden legge til grunn den minst fordelaktige tolkningen av teksten. All tilbudstekst skal skrives som kontraktsforpliktelser. Det skal være enkelt for Kunden å forstå hvilken tekst som besvarer hvilke krav – uten kontakt med leverandøren.
- Salgstekst/bilder/illustrasjoner uten tydelige og klare forpliktelser vil være forvirrende og gjøre tolkning av rammeavtalen vanskelig, og kan i noen tilfeller slå negativt ut i evalueringen/vurderingen fordi den gjør besvarelsen uklar. Tekst som ikke anses som juridisk bindende vil ikke bli vektlagt i evalueringen/vurderingen.
- Kunden skal alltid benevnes som «Kunden», og leverandøren skal alltid benevnes som «Leverandøren».
- I punkter der kunden har uttrykkelig angitt at besvarelsen holdes innen et visst sidetall (basert på kundens formatering i dokumentene), skal leverandøren før tilbudsfrist avklare med kunden om de trenger mer plass og hvorfor. Kunden vil bare lese og evaluere/vurdere den delen av besvarelsen som er innenfor det oppgitte sidetallet, regnet fra første side.

Tildelingskriterier

Kunden vil tildele kontrakt til tilbudet med **det beste forholdet mellom kostnad og kvalitet.**

Kunden vil evaluere kriteriene hver for seg, gi kriteriene poeng hver for seg, og deretter sammenstille poengsummene og tildele kontrakten til den leverandøren som oppnår best poengsum totalt sett.

Kriterium	Vekt	Dokumentasjonskrav
Kostnad	30-40 %	Utfylling av rammeavtaledokumentene og svar på caseoppgaver
Kvalitet	60-70 %	Utfylling av rammeavtaledokumentene og svar på caseoppgaver

Tildelingskriteriene er inndelt i følgende underkriterier:

Kostnad:

- Påslagsprosent
- Andre kostnadselementer

Kvalitet:

- Forventet leveranse kvalitet på leverandørens leveranseapparat
- Forventet leveranse kvalitet på leverandørens portefølje
- Forventet leveranse kvalitet på andre tjenester

Innhold

Tildelingskriterier	2
Bilag 1	4
Kapittel 4 - Kundens behov og utstyrstyper omfattet av avtalen, samt Leverandørens beskrivelse av sin portefølje.	4
4.8 Leverandørens prosess for produktutvelgelse	6
4.9 Prosesser for å sikre godkjent produktliste (GPL)	7
4.10 B-vareprodukter	7
4.11 Prosedyre for å etablere nye produkter og produsenter	8
Kapittel 6 - Kundens behov knyttet til rådgivning, bistand og montering, samt Leverandørens beskrivelse av sine tjenester som dekker behovet	8
6.2.1 Leverandørens beskrivelse av sine rådgivningstjenester som dekker Kundens behov ..	8
6.3.2 Leverandørens beskrivelse av sine bistandstjenester som dekker Kundens behov	9
Bilag 3	9
Punkt 3.4.1 Levering og leveringsbetingelser	9
Sporing av forsendelser	9
3.4.5. Vilkår for bytte og/eller retur av standard uåpnede produkter.....	10
3.4.6 Teknisk support og håndtering av garantihenvendelser.....	10
Bilag 3 - vedlegg 4 - Vilkår for vedlikeholdstjenestene	11
Bilag 4	11
Punkt 2.3.2 Leverandørens nøkkelpersonell	11
Punkt 3.6 Eskaleringsrutiner	12
Bilag 4 vedlegg 1 - Overordnet etableringsplan for avtaleforholdet	12
Bilag 5	13
Punkt 3.1. Prissetting av produkter og tjenester.....	13
Punkt 3.3 Pristabell for bistand	14
Punkt 3.6 Kostnader knyttet til bytte og/eller retur.....	14
Punkt 4.1.1 Kostnader knyttet til etablering av rammeavtalen	15
Bilag 5 – vedlegg 1 Detaljert prismodell for Leverandørens Vedlikeholdstjeneste.....	15
Bilag 5 – vedlegg 2 Prisskjema	16
Caseoppgaver - Avhørsromutstyr	16
Caseoppgaver – Vedlikeholdstjenester	16

Bilag 1

Kapittel 4 - Kundens behov og utstyrstyper omfattet av avtalen, samt Leverandørens beskrivelse av sin portefølje.

Hva er bakgrunnen/konteksten for kravet?
Formålet med tabellene er å synliggjøre bruksområdene rammeavtalen skal dekke, og dokumentere at leverandøren kan tilby utstyr innenfor de angitte bruksområdene. Formålet er videre å dokumentere leverandørens kompetanse og kapasitet innen bruksområdene.
Hva må leverandøren adressere i sitt svar?
Leverandøren må i hvert av de grønne feltene svare i tråd med teksten i innledningen av kapittelet. Leverandøren ansvar for å svare ut de følgende punktene, på alle de oppgitte produktområdene: A. Følgende alternativer gjelder for bokstav A: A – a: Dekker rammeavtalen dagens produkt fra dagens produsent?: <i>Leverandøren har bekreftet/avkreftet at produktet Kunden benytter ved rammeavtaleinngåelsen dekkes av rammeavtalen.</i> I dette feltet skal leverandørene bekrefte (alternativt avkrefte) at de kan levere de produktene kunden benytter i dag og på den måten sikre at kunden kan supplere sitt eksisterende miljø hvis vi inngår avtale med leverandøren. Svaret vil vurderes som et minstekrav. A – b: Leverandørens anbefalte produkt, med en kort beskrivelse om hvorfor dette produktet er anbefalt: <i>Leverandøren oppgir sitt anbefalte produkt med utgangspunkt i kravene stilt til det aktuelle produktet, og en kort begrunnelse om hvorfor produktet.</i> I dette feltet skal leverandøren oppgi hvilket produkt de anbefaler for den enkelte produktkategori, og på den måten sørge for at kunden får oversikt over hvilket utstyr Leverandøren mener oppfyller Kundens krav til produktet. Svaret vil vurderes som et minstekrav. B. Alternativt produkt, fra alternativ produsent, som kan dekke Kundens utstysbehov: <i>Leverandøren har angitt sine navngitte, alternative produkter som dekker Kundens behov innen det angitte bruksområdet. Inkludert en kort beskrivelse av produktet og angivelse av produsent.</i> I dette feltet skal leverandørene angi hvilke alternative produkter kunden kan kjøpe fra leverandøren som også vil dekke kundens behov. Dette kravet er satt for å sikre at leverandørene både har kompetanse og evne til å levere produkter fra andre produsenter i rammeavtaleperioden – hvis det blir hensiktsmessig å bytte produkt/produsent. Leverandøren skal gi en kort beskrivelse av produktet slik at kunden kan vurdere om det dekker det samme behovet. Hvis leverandøren har svart negativt på bokstav A, må leverandøren dokumentere behovsdekningen ved å legge ved produktblader fra produsenten.

Produktdatabladene/dokumentasjonen legges ved kun som dokumentasjon på tilbudet, og vil **ikke** bli en del av rammeavtalen.

Svaret vil evalueres som en del av "forventet leveranse kvalitet på leverandørens portefølje"

- C. Leverandørens tekniske salgs- og rådgivningskompetanse på tilbudt utstyr og alternative produkter: *Leverandøren har angitt sin salgs- og rådgivningskapasitet som er tilgjengelig for Kunden, herunder omfang på og grad av kompetanse og erfaring på utstyret/produktene. Leverandørens oppgitte rådgivere skal oppfylle Kundens krav til Leverandørens personell i punkt 6.1 og Leverandøren er forpliktet til å ivareta kapasiteten i hele rammeavtaleperioden.*

Det personellet som tilbys under punkt C vil inngå som leverandørens nøkkelpersonell, og rådgivning fra disse i forbindelse med kjøp skal være inkludert i påslagsprosenten.

Leverandøren skal beskrive hvilken salgs- og rådgivningskapasitet (kompetanse og omfang) på produktområdet som gjøres tilgjengelig for kunden, herunder erfaring med løsningssalg på produktene, erfaring med produktene og produsentene, erfaring med lisensieringsmodellene og garantibestemmelser for produktene.

Svaret vil evalueres som en del av "forventet leveranse kvalitet på leverandørens leveranseapparat"

- D. Leverandørens bistandskapasitet på tilbudt utstyr og alternative produkter: *Leverandøren har angitt sin kapasitet for å yte bistand til Kunden, herunder omfang på og grad av kompetanse og erfaring på utstyret/ produktene. Bistandspersonellet skal oppfylle Kundens krav til Leverandørens personell i punkt 6.1, og Leverandøren er forpliktet til å ivareta kapasiteten i hele rammeavtaleperioden*

I dette feltet skal leverandøren beskrive hvilken bistandskapasitet (kompetanse og omfang) på produktområdet som gjøres tilgjengelig for kunden. Leverandøren bør synliggjøre bredde i kompetanse for bistand innen fagområdet, herunder arkitekturkompetanse, produkterfaring, teknisk kapasitet og annet leverandøren anser relevant.

Den kapasiteten som oppgis under punkt D vil benyttes ved inngåelse av tildelingskontrakt på bistand og skal kategoriseres i tråd med kategoriene i bilag 1 punkt 6.3.1.

Svaret vil evalueres som en del av "forventet leveranse kvalitet på andre tjenester"

- E. Leverandørens partnerstatus hos produsent av tilbudt utstyr og hos produsent av alternative produkter: *Her har Leverandøren angitt sin partnerstatus hos produsenten av produktene i punkt A og B. Leverandøren har også angitt hvilken merverdi dette gir Kunden.*

I dette feltet ønsker kunden å se leverandørens partnerstatus hos produsentene.

Partnerstatus gir kunden en indikasjon på leverandørens erfaring med produsenten, samt at det antas å gi bedre vilkår for Kunden.

Leverandøren skal også oppgi konkret hvilken merverdi partnerstatusen vil gi kunden.

Svaret vil evalueres som en del av "forventet leveranse kvalitet på leverandørens leveranseapparat"

- F. Tilgjengelig standard og utvidet garanti og service på dette produktområdet: *Her har Leverandøren angitt hvilke garantier og serviceavtaler som produsentene tilbyr for disse produktene*

I dette feltet ønsker kunden å se hvilke standardgarantier, hvilke utvidede garantier og hvilke serviceavtaler produsentene tilbyr på produktområdet. Kunden vil normalt ønske å kjøpe utvidet garanti (normalt 5 år, men gjerne lengre) og serviceavtale "next business day" (NBD), mens andre ganger vil bare normal garanti og ingen serviceavtale inngås.

Svaret vil evalueres som en del av "forventet leveranse kvalitet på leverandørens portefølje"

Hvordan vil kunden vurdere/evaluere dette?

- A. Følgende alternativet gjelder for bokstav A:

A – a: Leverandørene må bekrefte at de kan dekke dagens behov. Hvis det er punkter i kapittel 4 bokstav A – a der leverandøren ikke kan dekke "dagens produkt fra dagens produsent", vil kunden gjøre en konkret vurdering om avviket er vesentlig og dermed medfører en avvisning – eller om alternativt produkt (bokstav B) kan benyttes uten særlige ulemper for kunden.

A – b: Leverandøren beskriver hvilket produkt de anbefaler Kunden på bakgrunn av de kravene som er stilt til det enkelte produktet, med en kort beskrivelse om hvorfor. Kunden vil gjøre en konkret vurdering av hvorvidt det anbefalte produktet oppfyller kravene som er stilt.

- B. Ved evaluering av leverandørens besvarelse vil kunden legge vekt på bredden av leverandørens portefølje og i hvor stor grad denne kan dekke det samme behovet som dagens produkter.
- C. Ved evaluering av leverandørens besvarelse vil kunden legge vekt på den tilbudte kvaliteten og kapasiteten for rådgivning innen bruksområdet. Kunden legger vekt på erfaring, kompetanse og tilgjengelighet hos tilbudt personell, fremfor antall personell som blir tilbudt.
- D. Ved evaluering av leverandørens besvarelse vil kunden legge vekt på den tilbudte kvaliteten og kapasiteten for bistand innen bruksområdet. Kunden legger vekt på erfaring, kompetanse og tilgjengelighet hos tilbudt personell, samt god kapasitet.
- E. Ved evaluering av leverandørens besvarelse vil kunden legge vekt på hva slags merverdi partnerstatusen gir kunden.
- F. Ved evaluering av garanti og serviceavtaler vil kunden legge vekt på fleksibilitet og valgfrihet på lengde og innhold i garantiene og muligheter for forlenget levetid på produktene.

4.8 Leverandørens prosess for produktutvelgelse

Hva er bakgrunnen/konteksten for kravet?

Kunden ønsker å få innsikt i hvordan leverandørens prosess for produktutvelgelse foregår, og hvordan leverandøren og kunden i fellesskap sikrer et forutsigbart grunnlag for beslutninger om endringer i produktutvalget i avtaleperioden.

Hva må leverandøren adressere i sitt svar?
Leverandørens besvarelse skal minimum omfatte punktene nevnt i kapitlet.
Hvordan vil kunden evaluere dette?
Ved evaluering vil kunden legge vekt på leverandørens besvarelse av de angitte punktene. Svaret vil evalueres som en del av "Forventet leveranse kvalitet på leverandørens leveranseapparat"

4.9 Prosesser for å sikre godkjent produktliste (GPL)

Hva er bakgrunnen/konteksten for kravet?
Kunden ønsker innsikt i hvordan leverandøren kan bidra med å sikre at kundens forskjellige bestillere kun kjøper de produkter som kunden og leverandøren har besluttet i produktutvalgsprosesser.
Hva må leverandøren adressere i sitt svar?
Leverandørens besvarelse skal minimum omfatte punktene nevnt i kapitlet.
Hvordan vil kunden evaluere dette?
Ved evaluering vil kunden legge vekt på leverandørens besvarelse av de angitte punktene. Svaret vil evalueres som en del av "Forventet leveranse kvalitet på leverandørens leveranseapparat"

4.10 B-vareprodukter

Hva er bakgrunnen/konteksten for kravet?
Kunden ønsker å måle leverandørens kapasitet og erfaring med leveranser som inkluderer B-varer.
Hva må leverandøren adressere i sitt svar?
Kunden ser spesielt etter hvilke rutiner leverandøren har for å kontrollere og sikre funksjonaliteten og kvalitet på det som defineres som B-varer før dette tilbys kunden. Kunden har videre behov for å få innsikt i hvordan leverandøren priser B-varer ut ifra tilstand som f.eks. returnert vare med kosmetisk feil etc. Kunden ønsker også at leverandøren kommer med et eksempel på et oppdrag hvor de leverte B-varer og hvordan kunden i det aktuelle tilfellet fikk besvarelser i forhold til totalkostnaden.
Hvordan vil kunden evaluere dette?
Kunden vil vurdere leverandørens erfaring med B-varer, profesjonaliteten og prosessene og rutinene for mottakskontroll av varer. Svaret vil evalueres som en del av "Forventet leveranse kvalitet på leverandørens leveranseapparat"

4.11 Prosedyre for å etablere nye produkter og produsenter

Hva er bakgrunnen/konteksten for kravet?
Kunden ønsker en leverandør som har en bred portefølje. Det er også viktig for kunden at leverandøren har en profesjonell tilnærming når de skal knytte til seg nye produsenter slik at leverandøren kan sannsynliggjøre at de nye produsentene gir kunden gode vilkår, de er sikkerhetsmessig egnet, at de kan levere miljøvennlige produkter og at produksjonen foregår på en etisk trygg og forsvarlig måte.
Hva må leverandøren adressere i sitt svar?
Leverandøren må beskrive sine rutiner for å knytte til seg nye produsenter og hvordan dere jobber strategisk med å fange opp ny teknologi og utvikle egen portefølje.
Hvordan vil kunden evaluere dette?
Ved evaluering av leverandørens besvarelse vil kunden legge vekt på hvilke forpliktelser leverandøren påtar seg og hvorvidt rutinen ivaretar kundens behov tilknyttet etisk handel, miljø, kostnader og sikkerhet. Svaret vil evalueres som en del av "Forventet leveranse kvalitet på leverandørens leveranseapparat"

Kapittel 6 - Kundens behov knyttet til rådgivning, bistand og montering, samt Leverandørens beskrivelse av sine tjenester som dekker behovet

6.2.1 Leverandørens beskrivelse av sine rådgivningstjenester som dekker Kundens behov

Hva er bakgrunnen/konteksten for kravet?
Kunden har satt strenge avtalevilkår angående frister for svar og utarbeidelse av tilbud på tildelingskontrakt. Kunden forventer at leverandøren tilbyr et teknisk, nytenkende og merkantilt salgsapparat som kan møte disse vilkårene. Det er viktig for kunden at det inngås rammeavtale med en leverandør som har dybdekunnskap i faget, som har kapasitet til å bidra som en part for kunden og som forstår kundens i noen tilfeller mer spesielle behov.
Hva må leverandøren adressere i sitt svar?
Leverandørene bør beskrive: • Organisering av sitt tekniske, nytenkende og merkantile salgsapparat, inkludert organiseringen av rådgivningspersonellet (som beskrevet i kapittel 4 bokstav C) og nøkkelpersonellet beskrevet i bilag 4. • <i>Hva</i> de forplikter av kapasitet (kompetanse og antall) i rammeavtaleperioden totalt sett • <i>Hvordan</i> kontraktuelt leverandøren forplikter seg til å beholde og utvikle kapasiteten i avtaleperioden (beholde, utvikle og rekruttere riktig kompetanse) • Organisering av hvordan leverandøren kan være med å videreutvikle dagens avhørsrom til å sikre fremtidsrettede løsninger og økt utnyttelse av teknologisk innovasjon

Hvordan vil kunden evaluere dette?

Ved evaluering av leverandørens besvarelse vil kunden legge vekt hvordan leverandøren har forpliktet seg til å organisere, levere, beholde, utvikle og rekruttere sin rådgivningskapasitet for å dekke kundens behov, altså hvordan leverandøren sikrer tilgang på kapasiteten (både fysisk og digitalt) for kunden i hele rammeavtaleperioden. En stor del av selve kapasiteten er beskrevet av leverandøren under kapittel 4 bokstav C.

Svaret vil evalueres som en del av "Forventet leveranse kvalitet på leverandørens leveranseapparat"

6.3.2 Leverandørens beskrivelse av sine bistandstjenester som dekker Kundens behov

Hva er bakgrunnen/konteksten for kravet?

Rammeavtalen skal dekke alle former for bistand, opplæring osv. knyttet til fagområdet. Omfanget av bistanden kan være varierende, fra små særskilte spesialprosjekter til omfattende utrulling av helt ny teknologi. Kunden har også tilgrensende rammeavtaler på slik bistand, så det vil her være snakk om konkret kunnskap om produktområdene som etterspørres i kapittel 4.

Det vil ofte være nødvendig for leverandørens bistandspersonell å være til stede i kundens lokaler. Kapasitet som tilbys fra andre land må kunne møte opp i kundens lokaler innen de fristene som er satt, og de må kunne kommunisere fortrinnsvis på norsk eller, hvis strengt nødvendig, tydelig og forståelig engelsk.

Hva må leverandøren adressere i sitt svar?

Leverandørene bør beskrive:

- *Hva* de forplikter av kapasitet (kompetanse og antall) i rammeavtaleperioden
- *Hvordan* kontraktuelt leverandøren forplikter å organisere kapasiteten, f.eks. for å beholde og utvikle kapasiteten i avtaleperioden
- *Hvor* kapasiteten er lokalisert

Hvordan vil kunden evaluere dette?

Ved evaluering av leverandørens besvarelse vil kunden legge vekt på hva leverandøren forplikter seg til. Kunden vil vurdere hvordan leverandørene har organisert seg for å sikre tilgang på kapasiteten for kunden i hele rammeavtaleperioden.

Kvaliteten og bredden innen de konkrete fagområdene er evaluert under kapittel 4 bokstav D.

Svaret vil evalueres som en del av "forventet leveranse kvalitet på andre tjenester".

Bilag 3

Punkt 3.4.1 Levering og leveringsbetingelser

Sporing av forsendelser

Hva er bakgrunnen/konteksten for kravet?

Kunden ønsker muligheten til å spore forsendelser fra tildelingskontrakt er inngått til utstyret er levert.
Hva må leverandøren adressere i sitt svar?
Leverandørene har her angitt hvorvidt det tilbys sporingstjenester som en del av leveransen, overordnet hvordan den er forpliktet å virke, samt angivelse av hvordan sporingstjenesten er sikret i tråd med bestemmelsene i bilag 4 punkt 5.1 om sikkerhet i støtteløsninger.
Hvordan vil kunden vurdere dette?
Ved evaluering av leverandørens besvarelse vil kunden legge vekt på om leverandøren har forpliktet seg til å levere støttetjenesten og hvorvidt tjenesten fyller de kravene kunden har satt til den.
Svaret vil evalueres som en del av "forventet leveransekvallitet på andre tjenester"

3.4.5. Vilkår for bytte og/eller retur av standard uåpnede produkter

Hva er bakgrunnen/konteksten for kravet?
Ved tilfeller der kunden gjør feil i sin bestilling eller etter mottak finner ut av at utstyret ikke vil dekke behovet som er tenkt. Hvis kunden har behov for å returnere eller bytte standard uåpnet produkter, selv om feilen skyldes kunden selv, ønsker kunden at leverandøren her angir sine vilkår for bytte og/eller retur.
Hva må leverandøren adressere i sitt svar?
Leverandøren skal sette opp sine vilkår som gjelder for bytte/retur av standard uåpnede produkter som kunden har bestilt, både før og etter levering. Hvis leverandøren har forutsetninger som gjelder, f.eks. knyttet til frister, tilstand på utstyret, avbestillingsgebyr osv., skal det settes opp her som vilkår. Vilkår som medfører ekstra kostnad/pris skal henvise til bilag 5 punkt 3.6 og kostanden eller utregningsmetoden skal angis der.
Hvordan vil kunden evaluere dette?
Ved evaluering av leverandørens besvarelse vil kunden legge vekt på hvilke vilkår leverandøren tilbyr for bytte og/eller retur.
Svaret vil evalueres som en del av "forventet leveransekvallitet på andre tjenester".

3.4.6 Teknisk support og håndtering av garantihenvendelser

Hva er bakgrunnen/konteksten for kravet?
Kunden ønsker å få innblikk i leverandørens system og systemstøtte for håndtering av teknisk support og garantihenvendelser, samt hvordan leverandøren gir veiledning til kunden i tilfeller hvor kunden ønsker å utføre arbeidet selv.
Hva må leverandøren adressere i sitt svar?

Leverandøren skal legge ved en beskrivelse av etablerte rutiner for teknisk support og håndtering av garantihenvendelser. Samt en kort beskrivelse av støttesystemet som benyttes.

Hvordan vil kunden evaluere dette?

Svaret vil evalueres som en del av "forventet leveranse kvalitet på leverandørens leveranseapparat".

Bilag 3 - vedlegg 4 - Vilkår for vedlikeholdstjenestene

Hva er bakgrunnen/konteksten for kravet?

Kunden ønsker å ha reguleringene knyttet til vedlikeholdstjenestene samlet ett sted. Disse er derfor samlet i bilag 3 vedlegg 4.

Kunden har behov for vedlikeholdstjenester som en del av rammeavtalen. Fordi behovet er relativt lite, men også veldig varierende, ønsker kunden å få tilbudt et rammeverk for vedlikeholdstjenestene som gir et godt utgangspunkt for sammenstilling av fastsatte "vedlikeholdspakker" senere. Partene vil i forhandlingene, men særlig etter avtaleinngåelsen sette sammen disse vedlikeholdspakkene som kunden deretter kan inngå tildelingskontrakt på.

Hva må leverandøren adressere i sitt svar?

Leverandøren skal sette opp rammeverket for vedlikeholdstjenestene, og legge inn sin organisering og vilkår for vedlikeholdstjenesten under punkt 2.

Leverandøren bør angi en oversikt hvilke typer vedlikeholdstjenester leverandøren kan tilby i punkt 2.1 Tjenestekatalog.

I punkt 2.2 og 2.3 bør leverandøren angi et forslag til vedlikeholdspakke som dekker kundens behov angitt i bilag 1 kapittel 5.

I punkt 3 Tjenestenivå for vedlikehold beskriver leverandøren hvilket tjenestenivå de kan tilby som en del av rammeverket. Kunden har angitt to tjenestenivå med standardisert kompensasjon som leverandøren kan ta utgangspunkt i ved sin besvarelse.

Hvordan vil kunden evaluere dette?

Ved evaluering av leverandørens besvarelse vil kunden legge vekt på hvorvidt det tilbudte rammeverket for vedlikehold gir høy fleksibilitet og om det vil være et godt utgangspunkt for å sette opp standardiserte vedlikeholdspakker. I tillegg vil kunden vurdere hvorvidt rammeverket kan brukes i hele landet (på lokasjoner der kunden er representert), om leverandøren kan garantere oppmøtetid (og evt. løsnings tid) og kvaliteten og tjenestenivåene som tilbys.

Svaret vil evalueres som en del av "forventet leveranse kvalitet på andre tjenester"

Bilag 4

Punkt 2.3.2 Leverandørens nøkkelpersonell

Hva er bakgrunnen/konteksten for kravet?

Kunden ønsker her navngitt personell som skal utgjøre leverandørens nøkkelpersonell. Leverandørens nøkkelpersonell er det personellet som i første rekke vil være i kontakt med kunden, som (samlet sett) må ha høy kompetanse på fagområdene rammeavtalen omfatter, må kjenne rammeavtalen, produsentmarkedet og egen organisasjon godt, slik at de er særlig egnet til å rådgi kunden i forbindelse med inngåelse av tildelingskontrakter og ved oppfølging av rammeavtalen.
Hva må leverandøren adressere i sitt svar?
Nøkkelpersonellet skal oppgis med roller i tabellen, og det skal legges ved CV for de tilbudte rollene som en del av tilbudet. Kunden ønsker at det angis noen særlige eksperter som nøkkelpersonell. Disse skal dekke flere av fagområdene i bilag 1 kapittel 4, bokstav C, samt andre ansvarsområder/nøkkelroller som f.eks. avtaleforvalter, merkantilt ansvarlig, salgsansvarlig, miljørådgiver, sikkerhetsrådgiver osv.
Hvordan vil kunden evaluere dette?
Ved evaluering av leverandørens besvarelse vil kunden legge vekt på nøkkelpersonellets kompetanse og erfaring, både innen faget og rollen de besitter. Videre vil kunden legge vekt på nøkkelpersonellets samlede kompetanse og kapasitet. Svaret vil evalueres som en del av "Forventet leveranse kvalitet på leverandørens leveranseapparat"

Punkt 3.6 Eskaleringsrutiner

Hva er bakgrunnen/konteksten for kravet?
Det skal fremgå av bilag 4 hvor og hvordan eskaleringer skal gjøres hvis leverandørens kontaktpunkter ikke svarer eller andre frister overstås. Kunden ønsker at det skal være enkelt å eskalere overståtte frister, dersom disse situasjonene oppstår vil det være klart og tydelig hvordan man skal gå frem for å få kontakt.
Hva må leverandøren adressere i sitt svar?
Leverandøren lager en oversikt over eskaleringspunktene som kan kontaktes når det oppstår/holder på å oppstå forsinkelser. Etter avtaleinngåelse vil punktet oppdateres med kontaktinformasjon til eskaleringspunktene. Hvis leverandøren legger inn interne eskaleringsfrister som kunden må forholde seg til og kompliserte rutiner for når og hvor eskalering kan skje, vil dette medføre at leverandøren vil bruke lengre tid enn nødvendig på å oppdage at dagbøter løper og at leverandøren bryter fristene i rammeavtalen.
Hvordan vil kunden evaluere dette?
Dette punktet er bare til orientering for kunden.

Bilag 4 vedlegg 1 - Overordnet etableringsplan for avtaleforholdet

Hva er bakgrunnen/konteksten for kravet?
--

Når rammeavtalen er inngått skal alt som er avtalt etableres hos kunden og leverandøren slik at samarbeidet i rammeavtaleperioden går friksjonsløst og effektivt. Det er derfor planlagt for en periode med etableringsaktiviteter.

Leverandøren skal, basert på sin erfaring med lignende avtaler, foreslå et etableringsløp som raskt, men forsvarlig, setter leverandøren i stand til å levere på rammeavtalen. Kunden vil ta ansvar for de interne aktiviteter leverandøren anbefaler at kunden gjennomfører, mens leverandøren tar ansvar for sine.

Hva må leverandøren adressere i sitt svar?

Leverandøren bør minst adressere følgende:

- En overordnet tidsplan
- Oppsett av møter for informasjon og arbeidsmøter som er nødvendig
- Ansvarsmatrise for oppgaver
- Leverandøren bør også se an planlagte oppgaver i oppstartsmøtet i bilag 4, for å adressere eventuelle relevante oppgaver til etableringsplanen.

Kunden har satt opp en tom mal for prosjektplanen (bilag 4 vedlegg 4). Leverandøren skal bruke denne. Leverandøren skal angi hvilke aktiviteter og omfanget av disse aktiviteten som leverandøren anbefaler i etableringsperioden.

Overordnet etableringsplan skal ikke overstige 2 A4-sider.

Hvordan vil kunden evaluere dette?

Ved evaluering av leverandørens besvarelse vil kunden legge vekt på risiko- og ansvarsfordeling mellom partene, innhold i aktivitetene og om leverandøren viser erfaring og kompetanse på oppgavene partene skal igjennom. Det er forventet at etableringsplanen vil gjennomgå vesentlige forbedringer underveis i forhandlingene og at partene vil komme til en enighet som dekker behovene i forbindelse med etableringen.

Svaret vil evalueres som en del av "forventet leveransekvallitet på andre tjenester"

Bilag 5

Punkt 3.1. Prissetting av produkter og tjenester

Hva er bakgrunnen/ konteksten for kravet?

Fordi området for avhørsromutstyr utvikler seg stadig og raskt, innebærer det at utstyret/programvaren innenfor varegruppene rammeavtalene skal dekke ved tilbudsinnlevering, antagelig er utdaterte modeller på tidspunktet det skal inngås tildelingskontrakt på rammeavtalene. Kunden anser derfor at leverandørene ikke kan inngi bindende pristilbud på det utstyret/programvaren kunden skal kjøpe, fordi kunden vil gjøre bestillinger på andre produkter med nyere teknologi.

Kunden har på bakgrunn av dette besluttet å be om en flat påslagsprosent.

Kunden forventer at *alle* kostnader leverandøren har i forbindelse med rammeavtalen, med unntak av de særskilt angitte punktene i bilag 5, dekkes av denne påslagsprosenten. Dette inkluderer kostnader knyttet til leverandørens rådgivning og nøkkelpersonell som angitt i bilag 1 og 4, og andre oppgaver som følger av bilag 4.

Kunden ønsker ikke å få forskjellige påslagsprosenter med tilknyttede avhengigheter da slike forskjeller øker risikoen for uenigheter og konflikter i rammeavtaleforholdet.

Hva må leverandøren adressere i sitt svar?
Leverandøren skal bare gi én påslagsprosent. Det er viktig at leverandøren forstår at det ikke vil gis noen ytterligere kompensasjon (i tråd med avgrensningene og definisjonene i bilag 1, 4 og 5) for ytelsene under denne rammeavtalen. Kunden vil kunne forvente grundig kjøpsrådgivning i forbindelse med inngåelse av tildelingskontraktene, og leverandøren må passe på at påslagsprosenten dekker denne rådgivningen. Det samme forventes i forbindelse med bruk av leverandørens salgsapparat og oppfølging av rammeavtalen og tildelingskontraktene. Det er leverandørens ansvar at det er forpliktet tilstrekkelig kapasitet (tid og kompetanse) til at avtalte aktiviteter utføres til avtalt kvalitet. Avtalte frister skal overholdes i hele rammeavtaleperioden og utgiftene til ressursene som skal sikre denne kapasiteten skal dekkes av påslagsprosenten. Leverandøren må også være klar over at kunden krever åpen bok, og vil kunne kreve innsyn i prisfastsettelsen underveis i rammeavtalen.
Hvordan vil kunden evaluere dette?
Kunden vil evaluere påslagsprosenten under underkriteriet "Påslagsprosent"

Punkt 3.3 Pristabell for bistand

Hva er bakgrunnen/ konteksten for kravet?
Denne tabellen angir leverandørens timepriser for bistand.
Hva må leverandøren adressere i sitt svar?
Leverandøren skal bare oppgi sine timepriser på kategoriene.
Hvordan vil kunden evaluere dette?
I flesteparten av tildelingskontraktene vil det etterspørres de to høyeste/den høyest kategorien personell. Kunden vil ikke oppgi intern vekting av timeprisene for å motvirke taktisk prising. Kunden vil vurdere denne besvarelsen under underkriteriet "andre kostnadselementer"

Punkt 3.6 Kostnader knyttet til bytte og/eller retur

Hva er bakgrunnen/ konteksten for kravet?
I bilag 3 punkt 3.4.5 har leverandøren tilbudt sine vilkår for bytte og/eller retur. Vilkår som medfører ekstra kostnad/pris skal henvise til bilag 5 punkt 3.6 og kostanden eller utregningsmetoden skal angis der.
Hva må leverandøren adressere i sitt svar?
Leverandøren skal oppgi kostnadselementer og pris som følger av vilkår for bytte og/eller retur.

Hvordan vil kunden evaluere dette?

Kunden vil vurdere denne besvarelsen under underkriteriet "andre kostnadselementer"

Punkt 4.1.1 Kostnader knyttet til etablering av rammeavtalen

Hva er bakgrunnen/ konteksten for kravet?

I overordnet etableringsplan i bilag 4 vedlegg 4 har leverandøren angitt sin anbefalte overordnede etableringsplan.

Utgifter knyttet til etableringsplanen som leverandøren ønsker dekket, skal oppgis uttømmende i dette punktet og summeres opp.

Hva må leverandøren adressere i sitt svar?

Alle kostnader knyttet til etablering av rammeavtalen.

Hvordan vil kunden evaluere dette?

Kunden vil vurdere denne besvarelsen under underkriteriet "andre kostnadselementer"

Bilag 5 – vedlegg 1 Detaljert prismodell for Leverandørens Vedlikeholdstjeneste

Hva er bakgrunnen/ konteksten for kravet?

Kunden ønsker å ha reguleringene for pris på vedlikeholdstjenestene samlet på ett sted. Disse er derfor samlet i bilag 5 vedlegg 1.

Kunden har behov for vedlikeholdstjenester som en del av rammeavtalen. Fordi behovet er relativt lite, men også veldig varierende, ønsker kunden å få tilbudt et rammeverk for vedlikeholdstjenestene som gir et godt utgangspunkt for sammenstilling av fastsatte "vedlikeholdspakker" senere. Partene vil i forhandlingene, men særlig etter avtaleinngåelsen sette sammen disse vedlikeholdspakkene som kunden deretter kan inngå tildelingskontrakt på. Leverandørene har tilbudt vedlikeholdstjenester ved besvarelse i bilag 3 vedlegg 4.

Basert på disse besvarelsene skal leverandøren oppgi priser og prismodeller for disse vedlikeholdstjenestene i bilag 5 vedlegg 1.

Hva må leverandøren adressere i sitt svar?

Leverandøren oppgir sine priser for vedlikehold.

I første tilbud bør leverandørene påse at alle prisdrivende momenter i de tilbudte vedlikeholdstjenestene er adressert og satt opp i vedlegget.

Leverandøren bør sette opp besvarelsen av vedlegg 1 i tråd med svaret i bilag 3 vedlegg 4, og bygge opp modellen på en måte som gir best mulig pris til kunden, uavhengig av hvor mange vedlikeholdsavtaler det skal inngås tildelingskontrakt for, og at relevante kostnadsdrivende momenter blir adressert.

Hvordan vil kunden evaluere dette?

Kunden vil vurdere denne besvarelsen under underkriteriet "andre kostnadselementer"

Bilag 5 – vedlegg 2 Prisskjema

Hva er bakgrunnen/konteksten for kravet?
Kunden har behov for å vite hva varene og tjenestene som skal kjøpes i avtaleperioden koster.
Hva må leverandøren adressere i sitt svar?
Leverandøren skal gi komplette og priser på varene og tjenesten i tråd med veiledningen i bilag 5 vedlegg 2, arkfane 01 "Veiledning".
Hvordan vil kunden evaluere dette?
Kunden vil vurdere denne besvarelsen under underkriteriet "andre kostnadselementer"

Caseoppgaver - Avhørsromutstyr

Hva er hensikten med caseoppgavene?
Caseoppgavene skal måle hvordan Leverandøren planlegger og gjennomfører oppdragene beskrevet i de aktuelle caseoppgavene, samt hvilke installasjonskostnader som påløper de enkelte oppdragene. Besvarelsen av caseoppgavene vil bli benyttet i evalueringen av både tildelingskriteriene "Kostnad" og "Kvalitet". Oppsettet av løsningsforslaget på caseoppgavene er bindende for leverandøren i hele avtaleperioden, og vil ligge til grunn for fakturering av slike kostnader i rammeavtalen. I "oppsettet av løsningsforslaget" inngår samtlige punkter beskrevet i innledningen i dokumentet "Avhørsromutstyr – Caseoppgaver" om hva Leverandøren skal oppgi i sin besvarelse.
Hva må leverandøren adressere i sitt svar?
Det er i caseoppgavene angitt hva leverandøren skal adressere i sitt svar tilhørende den aktuelle caseoppgave. I tillegg skal leverandøren i bilag 5 vedlegg 2 <i>Prisskjema</i> , under den aktuelle arkfane, oppgi varenummer, en beskrivelse av hvilket utstyr som blir benyttet i besvarelsen og antallet av dette utstyret.
Hvordan vil kunden evaluere dette?
Kunden vil vurdere denne besvarelsen under underkriteriene "andre kostnadselementer" og "forventet leveranse kvalitet på andre tjenester"

Caseoppgaver – Vedlikeholdstjenester

Hva er hensikten med caseoppgavene?

Kundens formål med casen er å sikre omforent forståelse av leverandørens pristilbud (og evt. senere rammeavtale) mellom partene, samt sikre likebehandling av leverandørene i konkurransen.

Hva må leverandøren adressere i sitt svar?

Det er i caseoppgaven angitt hva leverandøren skal adressere i sitt svar tilhørende den aktuelle caseoppgaven.

Hvordan vil kunden evaluere dette?

Kunden vil vurdere denne besvarelsen under underkriteriene "andre kostnadselementer".