

2. Krav på tjänsten

2.1 Generella krav på tjänst

2.1.1 Installation och service av storköksutrustning och vitvaror

2.1.2 Områden

Kommande ramavtal består av tre områden:

1. Storköksutrustning - Installation och service
2. Professionella vitvaror - Installation och service
3. Semiprofessionella vitvaror och varor för hushållsbruk - installation och service

Merparten av de generella kraven som finns på tjänster avser samtliga områden. I de fall krav endast gäller ett område framgår detta i sammanställning nedan.

För alla uppdrag gäller att den utrustning som ska installeras ska utrustning som beställare tillhandahåller finnas på platsen för montering eller i nära anslutning till denna.

Leverantören har möjlighet att erbjuda mottagning, kontroll och förvaring på annan plats än beställarens leveransadress för att samordning t ex hos leverantör inför installation.

För tillkommande transporter d v s transport från tillfällig lagerplats till slutlig plats för installation, lagring och hantering kan debitering ske. Beställare ska informeras om att debitering kommer att ske innan tjänsten utförs.

2.1.3 Installation, service och underhåll av storköksutrustning

Bakgrund:

Målsättningen för detta ramavtal är att erbjuda installation, service och underhåll för de produkter som avropas från IC:s ramavtal gällande storköksutrustning. Anskaffning kan även skett på annat sätt. IC ramavtal för storköksutrustning avser fem varuområden som redovisas nedan och avser flera olika fabrikat.

Installation service och underhåll av:

- Diskmaskiner (huv-, grov-, underbänk-, tunnel- diskmaskiner och diskmaskiner avsedda för granuler).
- Kyla (kylar, kylskåp, frysar med inbyggd kompressor och C-kyla, kylrum, Blast Chillers).
- Värme (Induktionshäll, stekbord, combiugnar).
- Kokgrytor
- Beredningsmaskiner (t ex grönsaksskärare, snabbhack, visp och blandningsmaskiner).
- Inredning och serveringsutrustning (t ex kylbänkar, buffédisk, arbetsbänkar).

Uppdrag kan även komma att avse annan utrustning som kan kopplas till storkök.

2.1.4 Installation, service och underhåll av professionella vitvaror

Bakgrund:

Målsättningen för detta ramavtal är att erbjuda installation, service och underhåll för de produkter som avropas från IC:s ramavtal gällande vitvaror. Anskaffning kan även ha skett på annat sätt. IC:s ramavtal för vitvaror avser tre varuområden och flera fabrikat.

Professionella vitvaror d v s:

- Frontmatad tvättmaskin cirka 6 - 20 kg
- Mopptvättmaskin cirka 6 - 33 kg

- Barriärtvättmaskin cirka 27 kg; två dörrar
- Torktumlare 6 - 37 kg
- Torkskåp 6 kg

Uppdrag kan även komma att avse annan utrustning som kan kopplas till professionella vitvaror (tvättstugemiljö)

2.1.5 Installation och service för semiprofessionella vitvaror och vitvaror för hushållsbruk

Semiprofessionella vitvaror d v s

Varugrupp - Tvätt

- Frontmatad tvättmaskin cirka 6 - 8 kg
- Toppmatad tvättmaskin 5 - 6 kg
- Torktumlare 7 - 9 kg (kondens)
- Torkskåp 4 - 6 kg (sensorstyrd)

Varugrupp - kök

- Diskmaskin med hög hygienfunktion

Vitvaror för hushållsbruk d v s:

Varugrupp - Tvätt

- Frontmatad tvättmaskin cirka 6 - 8 kg
- Toppmatad tvättmaskin 5 - 6 kg
- Torktumlare 7 - 9 kg (kondens)
- Torkskåp 4 - 6 kg (sensorstyrd och timerstyrd)

Varugrupp - Kök

- Golvspis med håll -4 värmezoner och ugn c:a 70 liter
- Inbyggnadsspis med 4 värmezoner och ugn cirka 70 liter
- Inbyggnadshåll 4 zoner
- Kylskåp c:a 100 - 400 liter
- Frysskåp c:a 100 - 280 liter
- Kombinerat kyl och frysskåp, kyl 180 - 230 liter, frys 50 - 100 liter
- Frysbox c:a 100 - 350 liter
- Köksfläkt, underbyggnad skåp
- Mikrovågsugn cirka 25 liter, 900 W
- Diskmaskin 45/ 60 cm bredd

Uppdrag kan även komma att avse annan utrustning som kan kopplas till semiprofessionella vitvaror och vitvaror för hushållsbruk.

2.1.6 Montering och installation

Uppdrag avser nyinstallation eller utbyte av utrustning inklusive bortforsling, tillvaratagande, deponering av uttrangerad vara och förpackningsmaterial samt service av ny och befintlig utrustning.

Installation och service ska kunna utföras av på marknaden allmänt förekommande utrustning inom respektive avtalsområde. Bemanning av uppdrag ska vara anpassad till uppdragets storlek.

Beställaren kommer att tillhandahålla storköksutrustning/vitvaror för montering och installation. Beställaren kan även komma att tillhandahålla annat material t ex material och/eller reservdelar som

beställaren lagerhåller för att t ex säkerställa drift. Uppdrag kan avse reservdelshållning till den utrustning som beställaren har.

Leverantör ska kunna tillhandahålla material som krävs för att genomföra monterings- och anslutningsarbete av den tillhandahållna utrustningen.

Leverantör bör kunna inför uppdrag kunna bistå beställare med rådgivning inför anskaffning av utrustning. För denna tidsåtgång har leverantör rätt att debitera tid för projektledare. Uppdrag kan komma att ske i samband med leverans av storköksutrustning och vitvaror eller annan överenskommelse. All installation och service ska utföras enligt gällande lagar, föreskrifter och förordningar.

För uppdrag där beställaren tillhandahåller utrustning ska utrustningen finnas tillgänglig på platsen för installation. I de fall det ingår i leverantörens uppdrag att transportera eller förvara utrustning kan extra kostnader tillkomma. Uppdrag ska genomföras på ett miljömässigt sätt.

Uppdrag gällande installation och service kan avse följande moment:

- avemballering och kontroll av vara
- funktionskontroll av produkt och el-anslutning (kontroll av ansluten jord) installation innebär komplett installation av maskiner och erforderligt material fram till anslutningspunkter för VVS och EL. Leverantören ansvarar för att installerad utrustning kommer att fungera fullt ut i användarens miljö
- installatör/leverantör har ansvaret för vattenförsörjning från avstängningsventil som ligger närmast produkt 'installatör/leverantör har ansvar för elförsörjning från arbetsbrytare eller vägguttag
- installatör/leverantör har ansvar för avlopp fram till första vattenlåset.
- leverantör tillser genom testkörning att installation och driftsättning fungerar på ett för respektive beställande enhet tillfredställande sätt
- leveransprov ska vara godkänt av den beställande enheten innan leverans anses ha skett
- arbetsplatsen ska lämnas i städat skick
- mellanlagring av utrustning hos leverantör inför installation hos beställare

2.1.7 Service av utrustning

Anbudsgivare som är certifierad/auktoriserad leverantör gällande service och installation för certifiering/auktorisering gäller och för vilken installation och service kan utföras.

2.1.8 Kvalitetsangivelse

Arbete ska vara utfört fackmässigt, dvs. med den noggrannhet och omsorg som är sedvanlig inom branschen. Där beskrivning inte lämnats ska utförande ske enligt AMA:s arbetsmetoder och senaste utgivna råd och anvisningar väljas.

Om det i handlingar finns föreskrivna kemikalier/fabrikat får dessa bytas ut mot likvärdiga, först efter beställarens godkännande i varje enskilt fall. Leverantören svarar för samtliga eventuella kostnader som uppkommer i samband med utbytet.

2.1.9 Bygg- och ansökningshandlingar

I det fall uppdrag avser tillståndsbaserad installation bör leverantören kunna bistå/medverka med att upprätta erforderliga ansökningshandlingar för installationens genomförande.

2.1.10 Hygienföreskrifter

Vid genomförande av uppdrag ska personal följa beställarens gällande skyddsföreskrifter

och hygienföreskrifter.

Vid uppdrag i kök ansvarar leverantören för att servicepersonal har och använder hygienskydd såsom skyddsrock, skoskydd och hårskydd .

2.1.11 Arbetsmiljöverket

Leverantören ska följa de säkerhetsinstruktioner som framförs i detta avtal, utrustning som hanteras och tillämpliga arbetsmiljöföreskrifter från arbetsmiljöverket.

Samtlig personal på arbetsstället ska bära nödvändig skyddsutrustning, i enlighet med Arbetsmiljöverkets författningssamling och Svensk arbetsmiljölag.

2.1.12 Mottagning av gods

Leverantör bör kunna vara behjälplig med mottagande av utrustning och transport av utrustning inom beställarens lokaler. Uppdraget bör kunna avse ombesörjande av godsmottagning för slutlig leverans till monteringsplats vid installationstillfället. För sådan tjänst utgår ersättning enligt timtaxa och eventuell utrustning

2.1.13 Utrustning

Leverantören ska kostnadsfritt tillhandahålla utrustning och verktyg för utförande av uppdraget som vanligen används för uppdrag gällande storkök och vitvaror, UM ska själv kunna tillhandahålla monteringsmaterial som är specifikt för den aktuella utrustningen som t ex reservdel.

2.1.14 Servicenivå

Leverantör ska ha tillräckliga personella resurser för att utföra uppdraget. Med det avses att det bör för att säkerställa en god service finnas minst följande personal per län:

- 1 arbetsledare
- 3 servicetekniker

Service bör kunna erbjudas enligt följande nivåer:

Nivå Servicebehov

Tillval jour:

A- Kritiskt - Inställelsetid 2 timmar åtgärdstid 4 timmar (24/7)

B - Hög - Inställelsetid 4 timmar, åtgärdstid 8 timmar (24/7)

Serviceinsatser för nivå A och B är tillvalstjänster som leverantör bör kunna erbjuda och innebär ett mervärde vid utvärdering.

Service ska kunna erbjudas enligt följande nivåer:

Baskrav:

C- Semi - Inställelsetid 4 timmar, åtgärdstid 8 timmar (dagtid kl. 07,00 - 16,00)

D- Medium - Inställelse inom 8 timmar, åtgärdstid 2 dagar. (Dagtid kl. 07,00 - 16,00)

E- låg - Inställelse inom 2 dagar, åtgärdstid 5 dagar (Dagtid kl 07,00 - 16,00).

Efter genomförd serviceinsats ska servicereport lämnas till till beställare med detaljerad

information om upparbetad tid för uppdraget och materialspecifikation.

2.1.15 CE-märkning av sammansatta maskinanläggningar

Leverantören ska vidta åtgärder enligt gällande bestämmelser i maskinförordningen.

CE-märkning av sammansatta maskiner ska vara utförd och försäkran om överensstämmelse ska föreligga vid slutbesiktningen av installation.

2.1.16 Elarbeten

För uppdrag gällande installation av elektrisk utrustning gäller följande:

- Elinstallationsföretag ska vara registrerade hos Elsäkerhetsverket och uppfylla gällande bestämmelser.
- Elinstallationsföretaget ska ha ett egenkontrollprogram som säkerställer att elinstallationsarbete utförs enligt krav i lag och föreskrifter. På anmodan ska Elleverantören kunna redovisa program och resultatet av egenkontroll.

2.1.16.1 Elektriska arbeten

För elektriska arbeten som kräver auktorisation enligt Elsäkerhetsverkets regelverk ska auktorisationsbevis kunna uppvisas. Följande nivåer finns:

A Fullständig auktorisation

- Omfattar alla elinstallationsarbeten.

AL Auktorisation lågspänning

- Omfattar alla elinstallationsarbeten på lågspänningsanläggningar.

B Begränsad auktorisation

Omfattar elinstallationsarbeten på lågspänningsanläggningar begränsat till arbete i befintlig gruppledning som innebär:

1. att installera och flytta ljusarmaturer, elkopplare och uttag med tillhörande kablar,
2. att fast ansluta elektrisk utrustning som förbrukar el med tillhörande don samt förläggning och
3. att koppla loss elektrisk utrustning som förbrukar el med tillhörande don och kablar

2.1.17 VVS-arbeten

Krav för branschlegitimation

Alla VVS-montörer, arbetsledare och lärlingar som arbetar med VVS-installationer och är anställda på ett auktoriserat VVS-företag ska ha branschlegitimation.

Krav på arbetsledare för VVS-arbeten

Arbetsledare för VVS-arbeten ska ha dokumenterad yrkesutbildning eller motsvarande (bedöms av Säker Vatten via särskild blankett). Arbetsledaren ska kunna styrka att hen har 2 års erfarenhet inom branschen.

2.1.18 Intyg säker vatteninstallation

Leverantör ska kunna utfärda intyg gällande Säker vatteninstallation efter genomförd VVSinstallation utan extra kostnad.

2.2 Garanti på utfört arbete

Garanti på arbete vid nyinstallation ska vara fem (5) år för storköksutrustning och professionella vitvaror.

För semiprofessionella vitvaror och vitvaror för hushållsbruk ska garantitiden vara 2 år

Garanti för utfört servicearbete ska vara minst sex (6) månader.

Garanti på material som används vid installation och/eller service ska vara minst sex (6) månader eller enligt den garantiutlåtelse som finns för införskaffat materialet.

2.3 Transportpolicy

Leverantören ska senast vid avtalsstart ha en policy kring hur transporter, inklusive resor, inom uppdragen sker med lägsta möjliga klimatpåverkan. Policyn ska vara antagen av ledningen och ska

innehålla åtagande om att minimera klimatpåverkan från både egna transporter och resor samt inköpta transporttjänster. Policyn kan vara en del av verksamhetens övergripande miljö- eller hållbarhetspolicy eller i form av ett separat styrdokument. På begäran från Inköpscentralen eller den upphandlande myndigheten ska leverantören inkomma med policyn.

2.4 Beställning och genomförande av uppdrag

2.4.1 Beställning av service och orderbekräftelse

Beställning av uppdrag ska kunna ske dygnet runt via t ex mail. Under dagtid ska beställning kunna göras till kontaktperson hos leverantör via telefon eller e-post. Återkoppling på beställning ska ske snarast möjligt under ordinarie arbetstid och inom 8 arbetstimmar.

Förebyggande service ska ske enligt plan. För underhållsservice som påverkar drift ska planering ske. Information om dag och tid ska tillsändas beställarens kontaktperson senast en månad (30 dagar) innan uppdraget är planeras att genomföras.

För beställning av insatser som avser jouruppdrag gäller att återkoppling ska ske inom 1 timme.

2.4.2 Utförandetider

Tider för inställelsetid och genomförande av service fastställs av parterna genom att Service Level-Agreement (SLA) för det specifika kontraktet fastställs.

I de fall SLA eller annan överenskommelse inte tecknas mellan parterna ska angivna krav på servicetider angivna i ramavtalet gälla.

Uppdrag ska i första hand genomföras mellan kl. 07.00 - 16.00 vardagar. Leverantör ska stämma av tid för insats med ansvarig hos beställaren innan uppdrag genomförs.

2.5 Underentreprenör

Om leverantören avser att anlita underleverantör vid utförandet av de tjänster som omfattas av avtalet ska detta skriftligen meddelas beställaren innan underleverantören anlitas.

Det skriftliga meddelandet ska också innehålla information om vilka delar av uppdraget som kommer att utföras av underleverantören. Leverantörens påslag för underleverantör är max 10 %.

Leverantören ansvarar för eventuella underleverantörers och samarbetspartners arbete såsom för eget arbete samt att i upphandlingen ställda krav uppfylls.

I de fall specialistkompetens behövs och beställaren har avtal eller egen kompetens ska det avtalet i första hand nyttjas. För sådant uppdrag accepteras inte påslag.

2.6 Serviceuppdrag

Med serviceuppdrag avses kontroll, underhåll, förebyggande insatser mm av utrustning. Service uppdrag kan också avse avlastning och mellanlagring av utrustning. För dessa tjänster kan debitering enligt timarvode ske.

2.6.1 Årlig kontroll och service

Årlig kontroll och service ska kunna avropas. Utförande och omfattning beskrivs i SLA och/eller kontrakt.

2.6.2 Prioriteringsordning- service

Service ska kunna erbjudas enligt följande nivåer:

Baskrav:

C- Semi - Inställelsetid 4 timmar, åtgärdstid 8 timmar (dagtid kl. 07,00 - 16,00)

D- Medium - Inställelse inom 8 timmar, åtgärdstid 2 dagar. (Dagtid kl. 07,00 - 16,00)

E- låg - Inställelse inom 2 dagar, åtgärdstid 5 dagar (Dagtid kl 07,00 - 16,00).

Följande prioriteringsordning finns för insatser

Prioritetsnivå

A - Kritisk = Fara för person, fastighet eller väsentlig inskränkning av verksamheten tex. strömförande installationer, större störningar som påverkar stora delar av verksamheten.

B - Hög = Allvarigare driftsstörningar. Ger större störningar på verksamheten.

C - Semi = Risk för väsentliga driftsstörningar.

C - Medium = Övriga felanmälningar

D - Låg = Övriga servicebeställningar

För avrop kan krav finnas på kortare inställelsetid.

2.7 Reservdelar

2.7.1 Reservdelslager

Leverantör bör kunna erbjuda ett reservdelslager av väsentliga komponenter utifrån verksamhetens behov för att verksamheten ska kunna säkerställa drift. Villkor och omfattning enligt för uppdraget framtaget Service Level Agreement (SLA).

2.7.2 Pris på reservdelar

Prissättning för reservdelar ska utgå från priser leverantörens nettoprislista med max 20 % påslag efter det att leverantörens rabatter, bonus mm är avräknade.

2.8 Personal

2.8.1 Krav på personal

Arbetsledare

Arbetsledare ska minst ha 5 års erfarenhet inom det eller de områden som uppdraget gäller d v s:
- för storköksutrustning som arbetsledare för installationer och service av storkök i offentlig sektor bransch alternativt motsvarande erfarenhet.

- för professionella vitvaror som arbetsledare för installationer och service av professionella vitvaror

i offentlig sektor bransch alternativt motsvarande erfarenhet.

- för semiprofessionella vitvaror och vitvaror för hushållsbruk som arbetsledare för installationer och service av vitvaror i offentlig sektor bransch alternativt motsvarande erfarenhet .

CV ska kunna bifogas i anbudet och ska kunna uppvisas för beställare på anmodan.

Servicetekniker

För servicetekniker gäller att krav på certifikat/utbildningsbevis för att utföra installation och service av viss utrustning kan komma att ställas för uppdraget inom respektive område

2.8.1.1 Krav på personal - servicetekniker vid uppdrag gällande storkök

Formell kompetens:

- Teknisk kompetens gällande utrustning för storkök inhämtat från utbildning eller arbetslivet
- Körkort B
- Goda kunskaper i svenska
- Grundläggande kunskaper inom el dvs. kunna läsa el-scheman och liknande
- Erfarenhet av arbete som servicetekniker under minst två (2) år inom storkök för offentlig sektor eller liknande arbetsuppgifter.

Meriterande

- Utbildning el

2.8.1.2 Krav på personal - servicetekniker gällande professionella vitvaror

Formell kompetens:

- Teknisk kompetens gällande utrustning för professionella vitvaror inhämtat från utbildning eller arbetslivet
- Körkort B
- Goda kunskaper i svenska
- Grundläggande kunskaper inom el dvs. kunna läsa el-scheman och liknande
- Erfarenhet av arbete som servicetekniker under minst två (2) år gällande professionella vitvaror eller liknande arbetsuppgifter.

Meriterande

- Utbildning el

2.8.1.3 Krav på personal - servicetekniker gällande semiprofessionella och vitvaror för hushållsbruk

Formell kompetens:

- Teknisk kompetens gällande utrustning för vitvaror inhämtat från utbildning eller arbetslivet
- Körkort B
- Goda kunskaper i svenska
- Grundläggande kunskaper inom el dvs. kunna läsa el-scheman och liknande
- Erfarenhet av arbete som servicetekniker under minst två (2) år gällande vitvaror eller liknande arbetsuppgifter.

Meriterande

- Utbildning inom el

2.8.2 Sysselsättningsfrämjande åtgärder

Leverantörer kan låta delar av uppdrag som inte kräver viss erfarenhet, utbildning, certifiering eller likande utföra delar av uppdraget i de fall beställaren godkänner sådant upplägg utföras av praktikanter. Exempel på vad som avses med praktikanter är personer som arbetstränar, praktiserar under sin utbildning etc. Exempel på uppdrag är handräckning vid installation, transport eller likvärdigt.

Överenskommelse och godkännande från beställaren om att praktikanter får delta och i vilken omfattning vid utförande av uppdrag ska vara skriftlig.

Timpris för praktikant ska utgå från del av lämnat timpris för servicetekniker samt och arbete under dagtid och eventuella ersättningar för sysselsättningar. Exempel på ersättningar som kan vara aktuella är ersättningar inom arbetsförmedlingens program (<https://arbetsformedlingen.se/forarbetssookande/extra-stod/ersattning-och-franvaro/nar-du-deltar-i-ett-program>). Det är önskvärt att leverantör är öppen för att diskutera möjligheten att tillsammans med representant hos beställaren främja och ta emot praktikanter.

2.9 Legitimering

Byggbranschens "ID06 - Allmänna bestämmelser om legitimationsplikt och närvaroredovisning" ska gälla. Inom arbetsplatsen ska väl synlig ID06-bricka bäras. Gäller även UE.

Beställaren eller av denne utsedd representant äger rätt att utföra kontroll på arbetsplats och avvisa personal som saknar namnbricka eller som inte kan identifieras vid kontroll

2.10 Ekonomi

2.10.1 Timpris

Timpriser i prislista är exklusive moms.

Timpris ska omfatta kostnader såsom lön, sociala och administrativa kostnader, handverktyg och utrustning samt maskiner och utrustning som normalt används för att utföra arbetet, skyddsutrustning, hygienskydd etc.

2.10.2 Milersättning

Milersättning enligt anbud. Pris för milersättning avser bil och milersättning. Tillkommande kostnader för vägtull, parkering etc debiteras separat. Underlag ska kunna bifogas faktura för att verifiera utlägg.

2.10.3 Prissättning av monterings- och förbrukningsmaterial

Monteringsmaterial och förbrukningsmaterial för utrustning som är beställd via leverantören debiteras beställaren med max påslag enligt anbud, dock max 20 % på leverantörens nettoprislista hos materialleverantör.

Nettoprislistan ska avse pris efter eventuella rabatter, bonus eller annan ersättning som återbetalas till leverantören.

2.10.4 Debitering

Debitering av tid ska vid insats kunna ske av som lägst 30 minuter

2.10.5 Fakturering

Vid fakturering till beställare ska minst följande uppgifter framgå gällande utfört arbete.

- Beställningsnummer/ordernummer
- Specifikation tid per profession
- Materialspecifikation
- Övriga utgifter
- Av beställaren angiven märkning av faktura.

2.10.6 Statistik

Leverantör ska till Inköpscentralen leverera statistik med nedanstående uppgifter.- Se bilaga 08 - Statistikmall. Uppgifter kan även komma att begäras ut av UM. Uppgifter ska bl a omfatta.

- Nedlagd tid och pris för service och installation
- Övriga tjänster t ex stöd, utbildning etc
- Resekostnader
- Summa för material d v s reservdelar, installationsmaterial, förbrukningsmaterial mm
- Övriga kostnader t ex frakt

2.11 Renhållning

Leverantören svarar för renhållning som erfordras till följd av arbetet även utanför arbetsområdet till följd av transporter till och från arbetsområdet. Emballage, spill och dylikt får inte mellanlagras i trapphus, hissar eller annat utrymme utan beställarens godkännande.

Leverantören ska källsortera och ombesörja omhändertagande av avfall i fraktioner enligt "Resurs och avfallsriktlinjer vid byggande och rivning" utgiven av Sveriges Byggindustrier för avfallshantering vid byggande och rivning.

Leverantören ska ombesörja bortforsling av avfall mot timkostnad.

2.12 Skydd av omkringliggande område

All egendom inom eller i direkt anslutning till arbetsområde ska vid behov skyddas mot skada. Leverantören ombesörjer och bekostar de skyddsanordningar som krävs för utförande av arbete och den egendom som kan komma att beröras av arbetet under uppdragstiden.

Samtliga hjälpmedel som erfordras för att utföra montage och installation för skyddsanordningar ska ingå lämnade timpriser.

2.13 Godsmärkning

Gods ska vara märkt med upphandlande myndighets namn, beställarens namn samt leveransadress.

2.14 Leverans på pall

Vid leveranser på pall ska godkända Europapallar användas om inte annat alternativ godkänns av beställare.

2.15 Returhantering av pallar

Vid leveranser på pall ska leverantören kostnadsfritt återta sina pallar om inget annat avtalats mellan upphandlande myndighet och leverantör.