

Kravspecifikation för Rådgivningstjänster

1. Allmänt

- 1.1. Upphandlingens tre delar – rådgivning inför köp, varorna i form av reservkraftverken, och service-, drift- och underhållsåtagandet – specificeras i respektive bilaga. Denna del av upphandlingsdokumenten specificerar rådgivningen inför avrop från ramavtalet.
- 1.2. Addas kunder har varierande erfarenhet och kompetensbakgrund inför köp av reservkraftverk. En del har stor vana av att köpa in reservkraftverk, medan andra gör det för första gången. En del beställare har hög utbildningsbakgrund och god teknisk vana av reservkraft, och andra har det inte.
- 1.3. Oaktat grundläggande erfarenhet, kunskap och bakgrund ska leverantören tillgängliggöra varorna – reservkraftverken – till kunderna på ett så enkelt och välorganiserat vis som möjligt. Rådgivningstjänsterna fyller en mycket viktig roll i avtalet då dessa ska överbygga glappet mellan kommun- och regiontjänstepersoner och tekniska experter hos leverantören.

2. Kompetenskrav för rådgivningen

Addas kunder ska mötas av professionella rådgivare när kunderna kommer i kontakt med leverantören. För att säkerställa att Addas kunder får rätt kontakt ställs krav på medarbetarna som utför rådgivningen.

2.1. Telefonrådgivning och formulär

- 2.1.1. Mycket god kunskap om leverantörens reservkraftprodukter
- 2.1.2. Mycket god kunskap om vilka standardprodukter som gäller för Addas avtal, och tillägsprodukter till dessa
- 2.1.3. Ha genomgått en hos leverantören internutbildning omfattande:
 - 2.1.3.1. Vanligt förekommande frågor, och svar på dessa
 - 2.1.3.2. Utbildning i sortiment
 - 2.1.3.3. Utbildning i avtalet med Adda
- 2.1.4. Tala flytande svenska

2.2. Fördjupad rådgivning

- 2.2.1. Samma krav som gäller på telefonrådgivare
- 2.2.2. Utbildning inom el och/eller energi
- 2.2.3. Flerårig erfarenhet av arbete med reservkraftsanläggningar
- 2.2.4. God erfarenhet av att koordinera ett projekt omfattande reservkraft, inkluderat:
 - 2.2.4.1. Behovsanalys och förstudie
 - 2.2.4.2. Projektering och kravställning
 - 2.2.4.3. Installation och byggnation
 - 2.2.4.4. Test och idrifttagning

3. Rådgivningens innehåll

3.1. Inledande telefonrådgivning - telefonsamtal

Leverantören ska tillhandahålla telefonrådgivning till Addas kunder. Telefonrådgivningen har som syfte att möjliggöra och förenkla för kunderna vid beställning. Rådgivningen ska både syfta till att guida kunderna genom beställningsprocessen, och att välja vilken teknisk lösning som bäst passar kundens behov. Syftet är att denna rådgivning ska vara den enda rådgivningen som krävs för beställaren att kunna lägga en beställning – oaktat tidigare erfarenhet.

3.1.1. Den inledande telefonrådgivningen ska ingå utan kostnad.

3.1.2. Kunderna ska minst kunna nå leverantörens rådgivning under helgfria vardagar 9-16, med 1 timmes uppehåll för lunch.

3.1.3. Telefonrådgivarna ska vara tjänstepersoner som har avsatt tid till administrativt arbete. Rådgivningen får inte förläggas på installatörer eller andra fältarbetare som standard.

3.1.4. Telefonrådgivarna måste inte sitta på ett kontor.

3.1.5. Telefonrådgivningen ska ha som syfte att vara den enda typen av rådgivning som den upphandlande myndigheten behöver för att lägga en beställning.

3.1.6. Telefonrådgivningen ska kunna leda beställaren genom processen.

3.1.7. Under samtalen ska telefonrådgivaren kunna upplysa beställaren om vilken information och vilka dokument beställaren måste inhämta från sin egna organisation för att kunna gå vidare med en beställning.

3.1.8. När nödvändig information finns tillgänglig för beställaren ska telefonrådgivaren kunna vägleda beställaren fram till vilken produkt som lämpar sig för beställarens behov. Telefonrådgivarna ska för detta utgå från standardprodukterna som godkänts sedan tidigare, men har möjlighet att föreslå ändringar för att bättre möta beställarens behov.

3.2. Inledande telefonrådgivning - formulär

3.2.1. Som ett komplement till telefonsamtal ska leverantören – i dialog med Adda – ta fram ett formulär som beställaren fyller i för att underlätta för beställaren att lägga en beställning.

3.2.2. Formuläret har till syfte att strukturera upp den information leverantören behöver för att ge beställaren en effektiv rådgivning vid val av reservkraftlösning.

3.2.3. Formuläret får aldrig ersätta den personliga kontakten, och beställarna ska kunna inleda kommunikationen antingen genom att fylla i formuläret eller ringa in.

3.3. Utökad rådgivning vid behov

- 3.3.1. Med utökad rådgivning avses en mer komplex form av rådgivning än den som kan ges i telefonrådgivning och via att dokumentation inhämtas.
- 3.3.2. Utökad rådgivning erbjuds som en tilläggstjänst. Tilläggstjänsten är prissatt särskild sedan tidigare. Inga andra ersättningar godkänns.
- 3.3.3. Vid beställning av utökad rådgivning ska leverantören bekräfta detta skriftligt. I bekräftelsen ska leverantören tydligt lista vad som ingår och till vilket pris. Ersättningsformen är fast pris baserad på en tidigare avtalad timtaxa, se prislista för tilläggstjänster.
- 3.3.4. Utökad rådgivning inbegriper – men är inte begränsat till – följande:
 - 3.3.4.1. Kravfångstarbete med beställarens arbetsgrupper
 - 3.3.4.2. Strategisk och teknisk analys av beställarnas fastigheter
- 3.3.5. Utökad rådgivning siktar inte på att arbeta med beställarnas strategiska frågor, men rådgivning inom detta kan ingå i begreppet utökad rådgivning i det fall leverantören har möjlighet till detta.
- 3.3.6. De upphandlande myndigheterna – beställarnas huvudmän – har alltid rätt att upphandla utökad rådgivning utanför detta avtal.
- 3.3.7. Utökad rådgivning ska inte användas som standard – en vanlig beställning ska kunna läggas efter den inledande gratisrådgivningen.

3.4. Dokument för anpassning av kundens fastighet

- 3.4.1. Avtalet omfattar reservkraftlösningar fram till beställarens inkopplingsdon. Inga entreprenadarbeten som omfattar anpassning av beställarens byggnader eller fastigheter omfattas av avtalet. I syfte att säkerställa en för beställaren smidig övergång mellan leverantörens ansvar och beställarens helhetslösning ska leverantören tillhandahålla ritningar och annan dokumentation som vägledning för vilka anpassningar som beställaren ska göra på sina byggnader för att förbereda dessa för reservkraftverken.
- 3.4.2. Dokumentationen ska vara standardiserad och tas fram för alla standardprodukter.
- 3.4.3. Dokumentationen ska vara ett levande dokument som uppdateras löpande baserat på nya erfarenheter.
- 3.4.4. Dokumentationen ska tas fram och hållas tillgänglig senast 3 månader efter att bundenhet till avtalet uppstod.

3.5. Utbildning efter leverans av reservkraftverk

- 3.5.1. I samband med leverans av reservkraftsanläggningar ska det ingå kostnadsfri utbildning av drift och funktionalitet av reservkraftverket. Utbildningen ska vara i realtid och digital som standard. Utbildningen ska kunna ges på plats efter överenskommelse.
- 3.5.2. Leverantören ska erbjuda instruktionsfilmer i digital form som beställaren kan använda för internutbildning och repetition kring funktioner på elverket. Instruktionsfilmerna ska visa bland annat:
 - 3.5.2.1. Hur reservkraftverket tas i bruk i händelse av kris eller krig.

- 3.5.2.2. Genomgång av felmeddelanden och hur de löses.
- 3.5.2.3. Hur månatligt underhåll sköts.
- 3.5.2.4. Hur annat underhåll sköts.

3.6. Utbildning i samband med garantitidens slut

- 3.6.1. I samband med att garantitiden för reservkraftsanläggningen löper ut ska leverantören erbjuda kostnadsfri utbildning för beställarens driftpersonal. Utbildningen ska omfatta fortsatt drift, felsökning och underhåll av anläggningen efter garantitidens slut. Utbildningen ska vara digital i realtid som standard, och ska kunna ges på plats efter överenskommelse.
- 3.6.2. Leverantören ska tillhandahålla uppdaterade instruktionsfilmer i digital form som stöd för internutbildning och fortsatt förvaltning av elverken. Instruktionsfilmerna ska inkludera:
 - 3.6.2.1. Rutiner för drift, service och tillsyn efter garantitidens utgång.
 - 3.6.2.2. Felsökning och hantering av vanliga problem utan tillgång till garantiåtgärder.
 - 3.6.2.3. Rekommenderade intervall för fortsatt underhåll.
 - 3.6.2.4. Instruktioner för beställning av reservdelar och kontakt med support efter garantitid.