



TRONDHEIM KOMMUNE

Ettersyns- og serviceavtale heiser 2019 – 2020

Vedlegg 2 - Kravspesifikasjon



Innholdsfortegnelse

1	Behov	3
2	Innhold	3
3	Spesifikasjon	3
3.1	Ettersynsbesøk	3
3.2	Kontrollrapporter	4
3.3	Varsling og skilting ved ettersyns- og reparasjonsbesøk	4
3.4	Reservedeler, lager og demontering	4
3.5	Orientering om servicegrad	5
3.6	Spesielle forhold ved byggeplassen	5
3.7	Henvisninger	5
3.8	Rigg og drift	6
3.9	Reise og diett	6
3.10	Verktøy, smøremidler, servicerekvisita	6
3.11	Administrasjon	7
3.12	Prisskjema	7
3.13	Utrykning ved driftsstopp	7
3.14	Kapitalytelser	7
4	Tilleggsarbeider, timer, påslag og døgnvakt	8
4.1	Tilleggsarbeider, generelt	8
4.2	e-handel	8
4.3	Tilleggsarbeider, timepriser	8
4.4	Tilleggsarbeider, påslagsfaktorer	9
4.5	Oljeskift hydrauliske heiser	9
4.6	Drift av lager og returmateriell	9
4.7	Opplæring og kurs	10
4.8	Omprogrammering av heisalarmer	10
5	Dokumentasjon	11
6	Utbedringer/ lukking av avvik etter kontroll	11
7	Samarbeid og oppfølging	12
7.1	Oppstart	12
7.2	Generelt	12
7.3	Statusmøter/ kontaktperson	12
7.4	Avvik	12



1 Behov

Trondheim kommune, ved Trondheim eiendom (heretter kalt oppdragsgiver) kjøper inn ettersyns- og serviceavtale for ca 200 heiser i Trondheim kommunes eie for å imøtekomme myndighetenes krav, samtidig som man sikrer stabil drift av anleggene.

Ved valg av leverandør forutsettes det at leverandøren har kapasitet til å dekke oppdragsgivers behov på en tilfredsstillende måte.

Det forutsettes at oppdragsgiver blir en prioritert kunde for den leverandøren det blir inngått avtale med.

2 Innhold

Se vedlegg 1 - Arbeidsomfang

3 Spesifikasjon

3.1 Ettersynsbesøk

Behov for antall ettersynsbesøk på de enkelte heiser er oppgitt i prispostene for heisene (Vedlegg 3 – Vederlag).

Ved inngåelse av avtalen skal leverandøren fremlegge en serviceplan som viser når ettersynet skal utføres for hver enkelt heis og hvordan det skal organiseres. Denne planen danner grunnlaget for informasjon til driftsoperatørene om når de ulike heisene skal ha ettersyn.

Tidspunkt for ettersynsbesøk skal avtales med tilsynsperson eller områdeleder for hver enkelt heis/ anlegg, helst en uke før ettersyn - absolutt senest dagen før ettersynet gjennomføres.

Det skal legges til rette for at tilsynspersoner (driftsoperatører) kan delta på deler av ettersynet etter eget ønske og at nødvendig opplæring for nødevakuering gis. Det presiseres at alle besøk skal utføres i nært samarbeide med tilsynspersoner/driftsoperatører. Utførende montør skal kunne legitimere seg og bære arbeidstøy som viser tydelig firmalogo.

Telefon- og kontaktlister vil bli utarbeidet og overlevert før oppstart av avtalen.

Dersom leverandøren ikke utfører ettersynet på planlagt og varslet tidspunkt, og om denne forsinkelsen ikke beror på bestilleren, gjelder følgende:

- Ved forsinkelse av planlagt ettersynsbesøk fastsetter tiltakshaver en siste frist for leverandørens utførelse av ettersynet. Dersom ikke leverandøren gjennomfører ettersynsbesøket innen angitt frist har tiltakshaver rett til å gjennomføre ettersynet selv eller engasjere en annen til å utføre det.
- Ved forsinkelse av tilleggsarbeider har tiltakshaver rett til, etter å ha underrettet leverandøren, selv å utføre vedlikeholdet eller å engasjere en annen til å utføre det.

Med mindre forsinkelsen skyldes fritaksgrunn i henhold til NS 8405, skal leverandøren erstatte tiltakshaver de meromkostninger slik vedlikeholdsarbeid har medført.

Det forutsettes at det benyttes spesielt tilrettelagte servicebiler ved utførelse av alle service- og ettersynsoppdrag. Disse bilene skal være uniformerte og inneholde nødvendig verktøy og materiell for de vanligste oppdragene. Tilbyder bes redegjøre for bilpark som skal benyttes for utførelse av oppdraget.



3.2 Kontrollrapporter

Etter endt ettersyn /service, skal det loggføres i heisens loggbok at ettersyn /service er utført. I tillegg skal det lages en kontrollrapport som beskriver tilstand på heisen og forslag om utbedringer. Denne rapporten overleveres oppdragsgivers representant snarest mulig og senest ved førstkomende statusmøte. (se pkt. 7.3)

3.3 Varsling og skilting ved ettersyns- og reparasjonsbesøk

Alle arbeider med omfang utover vanlige ettersynsbesøk skal avklares med oppdragsgiver og driftspersonale slik at brukere blir varslet i god tid før arbeidene iverksettes.

Det skal varsles med plakat i oppgangen min 24 timer tid før støyende, støvende eller andre arbeider som er til hinder for beboerne påbegynnes. Det skal informeres om hvor lang tid disse arbeidene tar.

Det påhviler leverandøren å levere og montere skilter som viser at heisen er satt ut av drift når det utføres service- og vedlikehold. Skiltet skal gi informasjon om hvor lenge heisen vil være ute av drift.

Det skal leveres et skilt pr heisdør og skiltene skal være utformet på en slik måte at de enkelt kan festes på døren.

3.4 Reservedeler, lager og demontering

En del reservedeler skal til en hver tid ligge på lager i det enkelte bygg / sted. Dette gjelder blant annet lyskilder/ rør, dørkontakter, smøreutstyr, olje, fett samt forbruksmateriell til det enkelte anlegget. For de heisene som har egne maskinrom oppbevares reservedelene i maskinrommet. For resterende heisanlegg avtales passende oppbevaringssted med tilsynsperson fra Trondheim kommune.

Leverandøren skal selv skaffe seg oversikt over nødvendige reservedeler for hvert enkelt anlegg.

Hvis ikke annet er avtalt skal leverandør benytte deler av originalt fabrikat.

Det tas forbehold om oppdragsgivers rett til heisrelatert materiell som demonteres. Kurante deler tas hånd om og lagres for fremtidig bruk som reservedeler.

Som en del av ettersynsavtalen skal leverandøren administrere og følge opp et lager med demonterte heisdeler. Disse skal benyttes som reservedeler og til fremtidig vedlikehold av tilsvarende heiser som fortsatt er i drift. Lagerlokaler stilles til rådighet av Trondheim kommune men det er leverandørens ansvar å organisere lagerholdet og ha oversikt over deler som finnes til enhver tid. Deler fra dette lageret kan benyttes til service- eller vedlikeholdsoppgaver som skal utføres underlagt denne avtalen.

Se egen prispost for vedlikehold av lager i Vedlegg 3 - Vederlag



3.5 Orientering om servicegrad

Beskrevet ettersyns- /serviceintervall og innhold bygger på:

- Byggeteknisk forskrift med veiledning (TEK17) §16-1 Løfteinnretninger. Administrative bestemmelser.

Utover dette skal ettersynet også omfatte og prismessig inkludere:

- Nødvendige smøremidler og servicerekvisita.
- Lyskilder for lys/nøddlys i stol og sjakt inkludert skifte.
- Etterstramming av bolter og festeutstyr skal utføres ved behov.
- Etterstramming og innkorting av bæretau skal utføres ved behov.
- Rengjøring av sjakt og sjaktbunn utføres grundig minst en gang hvert år
- Skifte av batteri i heisalarm regelmessig hvert 2 år. Inkludert batteri.
- Skifte av batteri i nøddlys ved behov. Inkludert batteri.
- Alle pålagte tester som er beskrevet i FDV (for eksempel KONE bremsetest).
- Nødvendig praktisk opplæring av heispasser (minimum en gang hvert år).

Det presiseres at leveransen skal omfatte alle nødvendige smøremidler med unntak av oljeskift for hydrauliske heiser som utføres separat etter avtale.

3.6 Spesielle forhold ved byggeplassen

Ved ettersynsbesøk vil byggene være i normal drift. Dette innebærer at alle beboere vil bo i sine leiligheter og ha behov for å benytte heisene tilnærmet som normalt.

Enkelte av beboerne har større behov for heis enn andre og det er derfor av stor betydning at avbruddstiden blir kortest mulig. Dette må det tas hensyn til.

Alle arbeider med omfang utover vanlige ettersynsbesøk skal avklares med oppdragsgiver og driftspersonale slik at brukere kan bli varslet i god tid før arbeidene iverksettes.

Det skal varsles med plakat i oppgangen minst 24 timer før støvende, støvende eller andre arbeider som er til hinder for beboerne påbegynnes. Det skal informeres om hvor lang tid disse arbeidene tar.

3.7 Henvisninger

- Lov om planlegging og byggesaksbehandling (plan- og bygningsloven)
- Veiledning til Forskrift om tekniske krav til byggverk (TEK 17).
- Trondheim kommunes kravspesifikasjon elektro (KS-40001)
- NS-EN 13015:2001 Vedlikehold av heiser og rulletrapper, Regler for vedlikeholdsinstrukser.



3.8 Rigg og drift

Entreprenøren skal medta all nødvendig rigg og drift for gjennomføringen av denne entreprisen utover de ytelser som eventuelt stilles til disposisjon av tiltakshaver.

Entreprenøren plikter å gjøre seg kjent med forholdene på stedet og med forhold som har betydning for hans arbeider, eller som kan medføre ansvar. Unnlater med hensyn til dette gir ikke entreprenøren rett til noe tilleggskrav.

Entreprenøren har ansvaret for kontinuerlig rydding og fjerning av avfall etter egne arbeider.

I tilbudet medtas alle omkostninger i enhetspriser for de enkelte arbeider og i timepriser og påslagsprosent for tilleggsarbeider i følge beskrivelsen.

I tilbudet skal også medtas all emballasje, fraktkostnader og nødvendige forsikringer frem til byggeplass og montasjested. Herunder også ansvar for mottak og lagring før montasjestart. Dette gjelder spesielt for tilleggsarbeider (inkl. i timepriser og påslag) og nødvendig materiell for gjennomføring av ettersynsavtalen.

Det kan ikke påregnes lagring på byggeplassen utover at det finnes noe plass i heisenes maskinrom som kan benyttes i korte arbeidsperioder. Administrasjon og kostnader knyttet til behov for egen lagerbrakke/ container og oppholdsrom, eventuelt behov for mellomlagring andre steder medtas i oppgitte timepriser og påslagsprosent for tilleggsarbeider.

Tilbudet skal omfatte alle arbeider som er nødvendige for utførelse av leveransen, herunder også bygging av stillaser og nødvendige provisoriske anlegg.

Tilbyder er selv ansvarlig for egen regning og risiko for det som måtte bygges av stillaser.

3.9 Reise og diett

Eventuelle kostnader til reise og diett, kjøring, parkering, bompenger osv skal være inkludert i tilbudssummene for hver enkelt heis og i timepriser for tilleggsarbeider.

3.10 Verktøy, smøremidler, servicerekvisita

Entreprenøren skal selv holde seg med nødvendig verktøy for sine arbeider og leveranser. Herunder også eventuell prøvelast for belastningsprøve, inkl. transportkostnader. Ved gjennomføring av ettersynsavtalen skal det påses at nødvendig utstyr for nødbetjening av heisen og åpning av dører forefinnes lagret i maskinrommet. Det leveres nytt verktøy hvor dette mangler.



3.11 Administrasjon

Alle administrasjonskostnader skal være inkludert i oppgitte priser.

3.12 Prisskjema

”Vedlegg 3 - Vederlag” er en Excel arbeidsbok som skal benyttes til å fylle inn prisposter. Det skal fylles inn priser for alle heiser, også opsjonspriser for heiser som enda ikke er med i avtalen. I tillegg skal det fylles inn priser for tilleggsytelser som beskrevet.

Det er ikke anledning til å endre opplysninger på prisskjemaet. Dette kan medføre avvisning av tilbudet.

Alle priser skal oppgis i NOK eks mva.

Vedlegg 3 - Vederlag skal leveres komplett utfylt både elektronisk og i utskrevet versjon.

NB! Alle felt i ”Vedlegg 3 - Vederlag” markert med GUL farge skal fylles inn (merk at arbeidsboken har flere sider/ark). Dersom ikke alle poster er utfylt, vil dette medføre at tilbudet blir avvist.

3.13 Utrykning ved driftsstopp

Det forutsettes som et absolutt minimum at tilbyder har vaktordning som kan håndtere nødvendige reparasjoner på kveld, natt, i helg eller høytider. På grunn av heisenes viktige funksjon i våre bygg settes absolutt maksimal responstid som kan aksepteres til 4 timer. **Tilbud med lengre responstid enn 4 timer vil bli avvist.**

Responstid defineres som tiden fra beskjed er gitt til vakttelefon til montør er ankommet adressen.

Nødvendig utrykning og reparasjon ved driftsstopp utføres som tilleggsarbeider avregnet etter medgått tid til avtalte timepriser. Timepriser differensieres etter tid på døgnet som vist i Vedlegg 3 - Vederlag.

Responstid for utrykning oppgis for vanlige virkedager, eventuelt med variasjon for kveld, helg og helligdager. Vaktordningen skal beskrives i tilbudsbrevet. Oppgitt responstid er et tildelingskriterium.

Responstid for utrykning utfylles i Vedlegg 3 - Vederlag.

Det forutsettes som hovedregel at personer som blir sittende fast i heisen hjelpes ut av andre slik at utrykning kun vil omfatte utbedringer av feil slik at anlegget kan komme i drift igjen.

3.14 Kapitalytelser

Det forutsettes at alle kapitalytelser inngår i tilbudets priser.

Dette omfatter:

- Forsikringer
- Sikkerhetsstillelse i hh. til NS 8405 og forskuddsgaranti
- Avgifter og gebyrer



4 Tilleggsarbeider, timer, påslag og døgnvakt

4.1 Tilleggsarbeider, generelt

I løpet av avtaleperioden skal det utføres generelle vedlikeholds- og reparasjonsarbeider på alle heiser som omfattes av ettersynsavtalen. Dette kan være arbeider med bakgrunn i avvik anmerket av Norsk Heiskontroll, avvik som blir avdekket ved ettersyn og/eller generelle vedlikeholds- og reparasjonsarbeider.

I tilbudet skal det medtas 1000 arbeidstimer pr år og materiell til en innkjøpspris kr 600.000,- eks. mva. + påslag pr år for dekning av nevnte arbeider. Tilbyderne skal oppgi timepriser og påslagsprosent for dette leveransevolumet som vil bli evaluert som en del av tilbudskonkurransen.

Ved avtaleinngåelse vil prisposter for tilleggsarbeider bli trukket ut men alle tilleggsarbeider vil bli avregnet mot disse postene etter hvert som de forskjellige jobber utføres.

Omfang på tilleggsarbeidene og materiell er vurdert av tiltakshaver og må antas å være et estimat uten at dette på noen måte må oppfattes som et forpliktende volum for noen av partene.

NB! Det forutsettes at større ombygginger eller moderniseringer gjennomføres som egen priskonkurranse uavhengig av denne avtale.

4.2 e-handel

Alle bestillinger av ekstraarbeider vil skje elektronisk via e-handelsplattformen (ehandel.no). Ved avtaleoppstart kreves det at leverandør har opprettet en e-postadresse der alle bestillinger fra Trondheim kommune sendes. Ved mottatt bestilling kreves det at ordrebekreftelse sendes ut til bestiller/rekvirent samme dag som bestillingen gjøres. Ordrenummer skal påføres faktura.

Det er ingen kostnader for leverandøren knyttet til å motta ordrer på e-post via e-handelsplattformen.

4.3 Tilleggsarbeider, timepriser

Timepriser for tilleggsarbeider skal omfatte alle arbeider og være inklusive alle generelle kostnader som påløper ved gjennomførte arbeider (verktøygodtgjørelse, formannslønn, arbeidsledelse, generalomkostninger, utkommanderingstillegg, administrasjon, frakt, fortjeneste, reiseutgifter, kjøring, diett, parkering, bomutgifter osv.).

Timepriser reguleres i henhold til kontrakt.

Timepriser skal oppgis i Vedlegg 3 - Vederlag. Under denne post skal oppgis gjennomsnittlige timepriser for alle kategorier medarbeidere, vurdert ut fra bemanning og arbeidenes kompleksitet. Ved evaluering av tilbudene vil dette arbeidsomfanget bli vurdert som en del av tilbudssummen under tildelingskriterium "pris".

Det presiseres at oppgitt gjennomsnittlig timepris også skal benyttes ved fakturering av tilleggsarbeidene (ikke bare til bruk ved vår evaluering).

Alle tilleggsregninger skal dokumenteres med signerte timelister (av tilsynsperson, områdeleder eller driftsoperatør).



4.4 Tilleggsarbeider, påslagsfaktorer

Opgitt påslagsprosent skal omfatte påslag på dokumentert innkjøpspris for de aktuelle komponenter eller utstyr.

Påslagsprosenter for tilleggsleveranser skal omfatte alle omkostninger og være inklusive alle generelle kostnader som påløper ved levering av materiell til byggeplassen. Påslagsprosenten skal også omfatte all bestilling, administrasjon, emballasje, forsikringer, avgifter (ikke mva), frakt, lagerleie og håndtering på byggeplassen.

Trondheim eiendom forbeholder seg retten til å kontrollere at oppgitt påslagsprosent blir benyttet.

Ved bruk av egenprodusert utstyr må materialpriser avtales særskilt i de enkelte tilfeller.

Påslagsprosent for tilleggsleveranser skal oppgis i Vedlegg 3 - Vederlag. I prisposten skal det medtas et leveransevolum på kr 600.000,- eks. mva. pr. år dokumentert innkjøpspris multiplisert med tilbudt påslagsprosent.

Ved evaluering av tilbudene vil dette leveranseomfanget bli vurdert som en del av tilbudssummen under tildelingskriterium "pris".

Det presiseres at oppgitt påslagsprosent også skal benyttes ved fakturering av tilleggsarbeidene (ikke bare ved evaluering).

Alle fakturaer som omfatter medgått materiell skal dokumenteres med vedlegg som viser dokumenterte innkjøpspriser.

4.5 Oljeskift hydrauliske heiser

For vedlikehold på hydrauliske heiser skal det utføres oljeskift på en del utvalgte heiser hvert år.

Tilbyder skal oppgi enhetspris på disse arbeidene, dvs. komplett oljeskift og rengjøring eller skifte av oljefilter på 1 stk hydraulisk heis, gjennomsnittspris basert på de heiser kommunen har ansvar for vist i vedlegg til konkurransegrunnlaget.

Arbeidene skal utføres etter avtale med Trondheim kommune med grunnlag i servicereporter og foreliggende behov.

Ved evaluering av tilbudene vil et omfang på oljeskift på 5 heiser i året (totalt 10 oljeskift i avtaleperioden) bli tillagt tilbudssummen under tildelingskriterium "pris".

Pris pr oljeskift som beskrevet føres i prispost i Vedlegg 3 - Vederlag.

4.6 Drift av lager og returmateriell

Som en del av ettersynsavtalen skal leverandøren administrere og følge opp et lager med demonterte heisdeler som skal benyttes som reservedeler og til fremtidig vedlikehold av tilsvarende heiser som fortsatt er i drift. Lagerlokaler stilles til rådighet av Trondheim kommune, men det er leverandørens ansvar å organisere lagerholdet og ha oversikt over deler som finnes til enhver tid. Deler fra dette lageret kan benyttes til service- eller vedlikeholdsoppgaver som skal utføres underlagt denne avtalen.

Pris pr år for drift, administrasjon og oppfølging av lager føres i prispost i Vedlegg 3 - Vederlag.



4.7 Opplæring og kurs

Som en del av ettersynsavtalen skal leverandøren lage og administrere et kurs og opplæringsprogram for Trondheim kommunes driftsoperatører og tilsynspersonell. En gang pr år skal det gjennomføres et teoretisk kurs i Trondheim kommunes lokaler for alle personer som skal ha ansvar som tilsynspersoner for heisene. Kurset skal ha fokus på kompetanseoppbygging og opplæring for drift og nødbetjening.

Presentasjons- og kursmateriell skal utarbeides for overlevering til deltakerne på kursene. Det må påregnes 10-20 deltagere på hvert kurs, med varighet ca 2 timer hver gang. Det vil således være behov for ca 4 kurs for å dekke alle driftsoperatørene pr. år

Pris pr. kurs for utvikling, oppfølging, kursledelse, kursmateriell og gjennomføring føres i prispost i Vedlegg 3 - Vederlag.

NB! Det skal også arrangeres en årlig praktisk opplæring i nødevakuering for alle driftsoperatører på de enkelte heisene de har ansvar for. Denne opplæringen skal gjennomføres ved første ettersynsbesøk hvert år og være inkludert i oppgitt pris for ettersyn. Se for øvrig pkt 3.5 i dette dokumentet.

4.8 Omprogrammering av heisalarmer

Alle heisalarmer i Trondheim kommune rutes til det vaktelskapet som kommunen har rammeavtale med. Når denne avtalen blir konkurranseutsatt, **kan** det være behov for å utføre omprogrammering av samtlige heiser samlet.

Oppdragsgiver ønsker en enhetspris for **eventuell** omprogrammering av heisalarmer som er basert på at dette utføres samlet og rasjonelt mot ny avtalepartner for alarmmottak. Eventuell omprogrammering av heisalarmer til nytt mottak må påregnes å måtte utføres i løpet av januar 2019.

Pris for omprogrammering av heisalarm til nytt alarmmottak pr alarm føres i prispost i Vedlegg 3 - Vederlag.



5 Dokumentasjon

Vedlikeholdsplan som viser hver enkelt heis med oversikt over planlagte ettersynsbesøk leveres innen utløpet av foregående kalenderår. Ettersynsbesøk skal som et minimum angis med ukenummer. Vedlikeholdsplanen skal inneholde en oversikt over alle heiser med planlagte ettersynsbesøk og bemanning. Det skal også angis hva som er hovedbesøk og kontrollbesøk. I tillegg skal planen vise service- / kontaktperson med kontaktinfo for hvert enkelt anlegg.

Loggboken skal oppdateres etter hvert ettersynsbesøk. Denne skal til enhver tid være oppdatert med hensyn på ettersynsbesøk og eventuelle reparasjoner. Loggboken, som skal vise full ettersyns- og vedlikeholds-historikk, skal oppbevares på anlegget og tilsynspersonell fra Trondheim kommune skal kunne gi notater/ beskjeder til servicepersonell i loggboken.

Gjennomført ettersynsbesøk skal rapporteres til tilsynsperson etter hvert besøk. Loggboken vil være en del av kvalitetssikringen for bygget.

En gang pr. år skal det sendes inn en rapport for hver heis med angivelse av eventuelt behov for ekstraordinært vedlikehold / reparasjoner. Angivelsen skal inneholde et prisoverslag eller tilbud på utbedring. Hvis det er behov for øyeblikkelige utbedringer varsles dette spesielt.

Det vil ved oppstart av avtalen eksistere en anleggsliste som viser teknisk informasjon om heisene. Leverandøren har ansvar for å vedlikeholde og oppdatere denne informasjonen. Ved kontraktstidens slutt skal leverandøren levere komplett og oppdatert oversikt til tiltakshaver (papirutskrift og elektronisk)

6 Utbedringer/ lukking av avvik etter kontroll

Reparasjoner eller utbedringsarbeider som oppdages ved gjennomføring av normalt ettersyn, og som bør utføres innen rimelig tid, skal snarest mulig varsles kommunens representant med oversendelse av pristilbud eller overslag på de aktuelle arbeider.

Mindre arbeider, under en avtalt ramme, kan utføres uten nærmere bestilling fra oppdragsgiver. Ramme og mandat vil bli avklart ved kontraktsinngåelse.

NB! Det forutsettes at større ombygginger eller moderniseringer gjennomføres som egen priskonkurranse uavhengig av denne avtale.



7 Samarbeid og oppfølging

7.1 Oppstart

Oppdragsgiver vil etter inngått avtale med leverandøren, gjøre avtalen kjent for alle berørte kommunale enheter.

Det må påregnes oppstart av ettersynsavtalen i løpet av 7 dager etter avtaleinngåelse. Dette gjelder hastearbeider på enkelte heiser og innledende arbeider med organisering og administrasjon av avtalen.

I løpet av 21 dager etter avtalt oppstart forventes at leverandøren er operativ med hensyn til generell ettersyns og vedlikehold.

7.2 Generelt

Leverandøren og oppdragsgiver skal samarbeide og vise lojalitet i gjennomføringen av avtalen. Begge parter skal umiddelbart underrette hverandre om forhold som de bør forstå vil få betydning for tjenesten, og i nødvendig utstrekning oversende kopier av materiale av betydning for den annen parts ytelse etter avtalen.

7.3 Statusmøter/ kontaktperson

Oppdragsgiver ønsker å ha gode samarbeidsforhold med sine avtalepartnere. Dette innebærer bl.a. gjensidig informasjonsutveksling i avtaleperioden. Oppdragsgiver ønsker å avholde et fast statusmøte hos Trondheim eiendom hver måned i avtaleperioden. Leverandøren skal stille med en fast kontaktperson som er oppdatert på det som er utført i perioden. Kontaktpersonen stiller på statusmøter uten at dette medfører tilleggs-kostnader for oppdragsgiver. Statusmøter og øvrig dialog vedrørende heiser vil bli gjennomført på Norsk.

7.4 Avvik

Eventuelle uregelmessigheter i avtaleforholdet bes i første omgang tatt opp med den berørte enhet, foretak eller bedrift og søkes løst der. Trondheim eiendom skal ha beskjed om vesentlige avvik og problemer som kan oppstå og som har tilknytning til avtalen.