

Rammeavtale for vask og leie av klinikkutøy for institusjoner

Informasjon:

Leverandør:	Nor Tekstil AS	Kontaktperson	Finn Olav Ås
Oppstartsdato:	02.09.2021	Varighet:	1 år + 3 års opsjon
Overordnet beskrivelse av avtalen:	OFA har inngått rammeavtaler for leie og vask av personaltøy, flatt tøy og beboertøy. Tjenesten skal også inkludere innhenting og utlevering av tekstilene til enhetene som omfattes av avtalen		

Bestillingsrutiner:

Bestillingskanaler:	Web/"Min Side" https://www.nortekstil.no/minside	Kontaktperson/kontaktinfo for bestilling:	Kundesenter: Tlf. 41567000 / e-post kundeservice@nortekstil.no
Prismekanisme	Priser er per stykk per vask	Kundenummer, rabattnummer eller bestillingsnummer	I henhold til kundens bestillingssystemer.
Bestillingsrutiner:	Bestilling på web, innen kl. 10 to dager før fast leveringsdag		

Annet:

- Leverandøren vil ha ansvar for at ny avtale implementeres på en mest mulig effektiv måte for oppdragsgiver. Etter avtaleinngåelse skal det lages en leveringsplan som skal sikre at Oppdragsgiver sine enheter til enhver tid er sikret arbeidsklær og tekstiler
- Tilbyder skal ha gode rutiner for håndtering av oppdragsgivers bestillinger i henhold til avtalen. Detaljert ordrebekreftelse legges ved leveranse og sendes pr. epost til bestiller. Ordrebekreftelsen skal inneholde leveringstidspunkt på alle varer og bør ikke avvike fra bestillingen. Om dette likevel skjer, skal dette uttrykkelig opplyses om og hvert avvikende punkt spesifiseres i ordrebekreftelsen. Det skal snarest tas direkte kontakt med bestiller, hvis enkelte bestilte varer ikke kan leveres.
- Kunden kan kansellere en bestilling 24 timer før leveranse, uten at det får konsekvenser for kunden.
- Leverandør skal ved oppstart av avtalen minimum ha en webside/selvetjeningsportal hvor oppdragsgiver kan bestille både arbeidsklær og tekstiler elektronisk

- Leverandøren holder nødvendig transportutstyr, som for eksempel tøyvogner, tøystativ og tøysekker. All nødvendig emballasje i forbindelse med levering skal holdes av leverandør.
- Alle tekstiler skal ved levering være tørre nok til å tas i bruk umiddelbart, være uten flekker, ha lite synlig slitasje, være pustende, glatte og krøllfrie, uten nupper, god slitestyrke, etc. Leverandøren skal erstatte ubrukelig tøy hurtigst mulig, og senest innen 8 timer.
- Dersom et tekstil utgår eller oppleves utilfredsstillende, skal det erstattes av et tilsvarende produkt til samme pris eller bedre og av samme kvalitet eller bedre som det utgåtte
- Oppgitt pris på tekstil har følgende kostnadselementer inkludert: Leie, vask, innhenting/distribusjon/transport/, sporing, forsikring, emballasje, toll, skatter og avgifter, traller, sekker, fakturerings- og administrasjonskostnader m.m. Enhetsprisene skal også inkludere normalt svinn (dokumentert svinn kan faktureres kunde) og slitasje på klær og tekstiler. Prisene skal også inkludere evt. møter/ nettmøter i forbindelse med forhandlinger og kontrakts drøftinger.
- Reklamasjon og retur: Nor Tekstil leverer egne tekstilsekker merket «RETURTØY»/ «REKLAMASJON». Tekstiler som ikke holder tilfredsstillende standard returneres ubrukt til vaskeriet i disse. Samtlige tekstiler som blir sendt inn som reklamasjon krediteres i sin helhet kunden. Nor Tekstil vil ved oppstart levere ut standard returskjema; disse må fylles ut med minimum navn på kunde og legges i sekken med returtoy, slik at de vet hvem som skal krediteres. Ved manko, altså at vaskeriet mot formodning ikke kan levere alt som er sendt til vask, vil Nor Tekstil varsle den aktuelle enheten så snart dette oppdages, og avtale alternativ levering. Dersom det mottas en ufullstendig leveranse uten at dette er varslet eller avtalt, kontaktes fast kontaktperson, alternativt kundesenteret. Nor Tekstil vil registrere dette som et avvik og behandle det manglende tøyet som en hasteleveranse, altså iverksette levering så raskt som mulig og helst innen samme dag. En hasteleveranse som skyldes at Nor Tekstil retter opp egen feil vil selvsagt ikke koste noe ekstra.