

VEDLEGG 4 - OPPDRAGSBESKRIVELSE

DISTRIKTSTANNKLINIKK ÅNDALSNES

Spesifikke krav til leveransen og de enkelte tildelingskriterier

1. Generell orientering om Oppdragsgiver og oppdraget

Det skal inngås tjenestekontrakt med én leverandør, med varighet i 5 år.

Tjenesten skal være fullt operativ fra og med 1. juli 2020.

Avtalen gjelder for de tjenester som fremgår av tjenestekontrakten med vedlegg. Dersom leverandøren i sitt tilbud beskriver andre tjenester/ løsninger i tillegg til det etterspurte, anses disse å inngå i tilbudt pris dersom ikke annet er spesifisert.

Det skal inngås tjenestekontrakt om levering av renholdstjenester til distriktstannklinikken Åndalsnes. "Ny" DTK Åndalsnes åpner 1. juli 2020 og i den forbindelse trenger Oppdragsgiver ny avtale for renholdstjenester.

Distriktstannklinikken har lokaler i 4. etasje i Vollan 2, 6300 Åndalsnes. Totalt areal som skal rengjøres er 160,20 m². Det skal gjennomføres daglig renhold av hele arealet.

Romkategorier, areal, overflatebeskrivelser og frekvenser for renholdet er opplyst i Pris- og arealskjemaet (vedlegg 3). Det er vedlagt enkel arealtegning for DTK Åndalsnes (vedlegg 7).

Klinikken består av 3 behandlingsrom med tilhørende spesialrom, se vedlegg 7. Det vil på oppstartsdato jobbe 2 team (tannlege + tannhelsesekretær) på klinikken.

Klinikken har åpningstid fra 08:00 - 15:30, og alle areal må rengjøres utenfor denne tidsperioden. Klinikken skal være åpen hele året, med unntak av helg og helligdager.

Hovedrenhold utføres 1 x årlig etter avtale med klinikken. Hovedrenhold kan avtales for hele eller deler av arealet.

2. Befaring

Pga. den pågående Koronapandemien, så vil det *ikke* bli avholdt befaring ved klinikken ifbm. gjennomføringen av denne konkurransen.

Klinikken er under ombygging/ renovering og arbeidene ferdigstilles ila. tidlig juni i år. Gulv, vegger og himling vil være nytt.

Oppdragsgiver har lagt ved arealskisse fra klinikken sammen med konkurransegrunnlaget. Se vedlegg 7.

3. Spesifisering av leveransen

Leveransen omfatter regelmessig renhold som daglig renhold etter plan, fast periodisk renhold, samt hovedrenhold. Formålet med leveransen er å redusere forekomsten av støvpartikler, allergener og smittestoffer. Renholdet skal bidra til å oppnå trivsel, hygiene og et godt inneklima samtidig som det forlenger levetiden på materialer og inventar.

Renholdet skal omfatte alt renhold, som blant annet:

- renhold av overflater (innredning og inventar)
- vindusrengjøring
- vedlikehold av gulv
- regelmessig renhold av vegger og himling
- hovedrenhold

Leveransen omfatter alle rengjøringsobjekt i full høyde til og med himling.

Rengjøringsrelaterte serviceoppgaver er en del av renholdet og omfatter bl.a. tømming av avfallsbøtter og papirkurver, samt sanitærtjenester som etterfylling av toalettpapir, tørkepapir, håndsåpe og desinfeksjonsprit.

Ved det daglige renholdet skal Oppdragsgiver legge til rette for at renhold kan skje, og renholdspersonell skal ha lett tilgang til arealene.

4. Krav til kvalitet

Alle overflater skal fremstå som rene og flekkfrie etter utført renhold. Renholdet skal utføres etter god faglig standard og i samsvar med kvalitetskravene som er satt av Oppdragsgiver.

De fastsatte kvalitetsprofilene og kvalitetsnivåene angir hvordan de enkelte renholdsobjektene skal se ut etter utført renhold. Omfanget og hvilke rengjøringsmetoder som skal benyttes er den enkelte renholders oppgave å vurdere.

Leverandøren er ansvarlig for å levere avtalt kvalitet, uavhengig av hvilken renholdstid leverandør har lagt til grunn ved beregningen. Det er den avtalte kvaliteten som er priset og fakturert, og ved fall i kvalitet og behov for ekstra kontroller må leverandøren bære kostnadene.

For denne kontrakten legges Norsk Standard NS-INSTA 800-1:2018 (den til enhver tid gjeldende utgave) til grunn for fastsettelse og bedømmelse av rengjøringskvaliteten.

Oppfølging av kvaliteten skal skje med visuelle vurderinger og objektive målinger.

Kvalitetsprofiler angir hvilket kvalitetsnivå som er satt for de ulike arealene, se vedlegg om "Kvalitetsprofiler tannklinikker MRFK" (vedlegg 5). Det er leverandøren sitt ansvar å holde de avtalte kvalitetsnivåene.

Leverandøren har ansvar for planlegging, gjennomføring og rapportering av kontrollene, uten tilleggsomkostninger for Oppdragsgiver. Oppdragsgiver skal gis mulighet til å delta i planlegging og gjennomføring av kontrollene. Rapporter fra kontrollene skal være i henhold til kravene i NS-INSTA 800. Leverandøren skal utarbeide en årsplan for planlagte kontroller som Oppdragsgiver skal ha.

Når kontroll viser at kvaliteten ikke er tilfredsstillende, skal vilkårene i NS-INSTA 800 følges. Ny kontroll for den underkjente kontrollen skal utføres innen en måned. Dersom det igjen blir underkjent gjennomføres dagbot for leverandøren på 0,5% av månedspris (eks. mva.) for hver kalenderdag, til kvaliteten er dokumentert på avtalt nivå.

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å foreta kvalitetskontroller utenom det som er avtalt. Uanmeldte kontroller kan forekomme.

5. Krav til utstyr, renholdsartikler og metoder

Leverandøren skal holde nødvendig renholdsutstyr, egnede renholdsmidler og vedlikeholdsmidler.

Det skal benyttes gulvvaskemaskiner eller tilsvarende der dette er mulig. Det skal blant annet benyttes poleringsmaskiner til vedlikehold av banebelegg.

Det skal benyttes minst mulig rengjøringsmiddel. Det skal benyttes rengjøringsmiddel som i størst mulig grad er parfymefri og miljømerkede produkter. HMS-datablad for alle produkter etter gjeldende forskrift skal være tilgjengelig i eget stoffkartotek på renholdsrommet, og de skal også være tilgjengelig for Oppdragsgiver. Aktuelle HMS-datablad skal legges frem for Oppdragsgiver ved kontraktinngåelse.

Rengjørings- og vedlikeholdsmetoder skal velges ut ifra FDV-dokumentasjon fra leverandør (vedlegg 8), materialoverflate, tilstand på overflaten, smusstype, smussmengde, miljøkrav og kvalitetskrav. Det skal benyttes metoder som gir lav miljøbelastning og som gir avtalt kvalitet uten at overflaten blir skadet.

Leverandør er ansvarlig for å utføre et faglig forsvarlig renhold i henhold til oppdragsbeskrivelsen. Leverandør er ansvarlig for skader som følge av feil bruk av metoder og kjemikalier.

6. Oppdragsbeskrivelse og presiseringer

Daglig renhold er regelmessig rengjøring av gulv, vegger og inventar i samsvar med beskrivelsen i dette dokumentet og renholdsfaglige standarder. Daglig renhold er rengjøringsaktiviteter som utføres regelmessig *minimum* en gang pr. måned. Alle frekvenser som er oppgitt i *pris- og arealskjemaet* (vedlegg 3) er veiledende, variasjoner må beregnes. Arbeidet omfatter alle rengjøringsobjekt i full høyde til himling. Ingen overflater skal være våte/fuktige etter rengjøring.

Flater med høye hygienekrav

I lokaler som sanitærrom, sterilsentral og behandlingsrom stilles det høye krav til hygiene. I disse rommene kan det forekomme søl av biologisk materiale. Renholdet på disse rommene krever fokus på hygiene og har høye krav til kvalitet. Renholdet skal utføres med fuktige eller våte metoder, og overflatene skal være tørre etter renhold.

Behandlingsrommene skal vies ekstra oppmerksomhet. Her kan det forekomme biologisk materiale rundt uniten / behandlingsstolen. Klinikkpersonelet desinfiserer overflater mellom hver pasient med desinfeksjonssprit. Det kan derfor forekomme rester etter desinfeksjonssprit på gulv som skal fjernes. Det er utarbeidet *arbeids- og ansvarfordeling* (vedlegg 6) mellom klinikkpersonelet og leverandør, som blir gjennomgått i kontrakts- / oppstartsmøtet.

Berøringsflater (f. eks. dørhåndtak/ dørblad og armlener) er utsatt for mange berøringer og kan være forurenset med biologisk materiale. Alle berøringsflater skal derfor rengjøres daglig med fuktig metode. Berøringspunkt skal alltid rengjøres i henhold til angitt frekvens i renholdsplan, uansett visuell renhetsgrad.

Renhold av gulv

Leverandør er ansvarlig for at alle gulv får riktig og tilstrekkelig behandling både ved daglig og periodisk rengjøring. Fjerning av skomerker er en del av renholdet. Valg av metoder skal vurderes ut fra gulvoverflaten, smusstype, smussmengde, kvalitetskrav og hygienekrav.

Vedlikehold av gulv

All nødvendig gulvpleie er en del av oppdraget. Vedlikeholdsrutinene skal tilpasses gulvet sin overflate og tilstand. Gulvene vedlikeholdes etter behov og i samsvar med gulvprodusenten sin anvisning. Dersom gulvene skal polishbehandles skal det benyttes polish som tåler sprit og sterke alkaliske rengjøringsmidler.

På gulvoverflater skal overflaten vedlikeholdes regelmessig med poleringsmaskin eller tilsvarende.

Ved utløpet av kontraktstiden skal alle gulvoverflater være fullstendig reetablert i samsvar med gulvprodusenten sin FDV-dokumentasjon (vedlegg 8).

Stoffmøbler

Stoffmøbler skal støvsuges regelmessig, *minimum* en gang pr. måned. Synlig støv og flekker skal fjernes i henhold til rommet sin rengjøringsfrekvens.

Stoffmøbler skal renses ved behov. Behov for rens av stoffmøbler skal være vurderingspunkt årlig, f. eks. i forbindelse med planlegging og gjennomføring av hovedrenhold.

Ved rens og vedlikehold av stoffmøbler skal det benyttes metoder i samsvar med produsenten sin anvisning. Det skal benyttes ekstraksjonsrensemaskin (et renseaggregat av spyle/suge-type).

Inventar

Glassvegger og glassfelt i dører skal rengjøres ved behov. Synlige flekker fjernes daglig. Etter rengjøring skal glassflaten være uten synlige flekker, striper og skjolder. Vegger og gulv skal være uten flekker eller søl etter rengjøring.

Vinduskarmer rengjøres etter rommets frekvens.

Ytterflater på datautstyr skal støvtørkes. (Monitorglass/skjerm, tastatur og mus skal rengjøres av klinikkens personale).

Fritthengende ventilasjonskanaler under himling skal støvtørkes regelmessig, *minimum* 1 gang pr. kvartal.

Vindu

Renhold av innvendig vindu inngår som en del av hovedrenholdet.

Ved renhold av innvendig vindu inngår også vinduskarm, vindusbrett, vindusramme innvendig som kan nåes når vinduet står i åpen posisjon. Ekstra renhold av vinduer skal kunne bestilles særskilt.

Sanitærrom, dusjer og våtrom

Det skal benyttes rengjøringskjemi som er beregnet på sanitærrenhold.

I barfotområde skal det skumrengjøres og spyles for å tilfredsstille hygienekravene.

Der det er slukrist i gulv rengjøres denne etter samme frekvens som rommet.

I rom der det står moppevaskemaskin eller renholdsmaskiner tømmes, skal sluk rengjøres daglig, øvrige sluk rengjøres *minimum* 4 ganger pr. år. Sluk åpnes, risten rengjøres på begge sider og sluket renses.

Papir, såpe og desinfeksjonssprit

Toalettpapir, tørkepapir, håndsåpe og desinfeksjonssprit blir kjøpt inn av Oppdragsgiver dersom ikke annet avtales mellom partene.

Leverandør etterfyller og rengjør dispenserne ved behov. Leverandør gir beskjed i god tid til kontaktperson hos klinikken om behov for bestilling av varer. Leverandør skal påse at dispensere er funksjonelle og fungerer.

Avfallshåndtering

Avfallsbeholdere tømmes i samsvar med rommet sin rengjøringsfrekvens. Det skal byttes avfallspose daglig, og avfallsbeholder rengjøres etter behov. Avfallet bringes til anvist avfallsrom. Oppdragsgiver er ansvarlig for å kjøpe inn avfallsposer.

Ved resirkulering av papir- og plastavfall bringer klinikkpersonalet avfallet til anvist oppsamlingsplass på klinikken, og leverandør bringer papir- og plastavfall til anvist avfallsrom.

Spesialavfall er Oppdragsgiver sitt ansvar.

7. Periodisk renhold/Hovedrenhold

Hovedrenhold skal utføres en gang pr. år dersom ikke annet avtales skriftlig med klinikken.

Alle rom i oversikten, jf. *pris- og arealskjema* (vedlegg 3), skal inngå i hovedrengjøringen. Plan for gjennomføring av periodisk- og hovedrenhold skal utarbeides av valgt leverandør før kontrakt inngås.

Tilrettelegging for hovedrenhold

Hovedrenhold skal i god tid avtales med klinikkens kontaktperson. Oppdragsgiver organiserer tilrettelegging og ev. tømning av lokaler slik at leverandøren har enkel tilgang til de aktuelle arealer.

8. Krav til gjennomføring

Renholdsplan

Leverandør skal utarbeide en skriftlig renholdsplan for distriktstannklinikken Åndalsnes.

Denne skal inneholde:

- Bygg, etasje, romnummer, romtype, rengjøringsareal, gulvbelegg, frekvens og kvalitetsprofil
- Beregnet renholdstid for regelmessig / daglig / ukentlig renhold
- Plan for regelmessig / daglig / ukentlig renhold
- Plan for periodisk renhold og hovedrenhold
- Relevante rutiner, f. eks. kvalitetskontroller, tider for renhold og sikkerhetsrutiner knyttet til oppbevaring av nøkler, låser og alarmer

Det skal lages en plan over hvordan, når og hvor ofte det periodiske renholdet skal utføres. Det skal utarbeides metodebeskrivelser for de ulike rengjøringsmetodene som skal benyttes på de ulike overflatene.

- Plan skal være utarbeidet og tilgjengelig for Oppdragsgiver *senest* ved kontraktinngåelse.
- Planer skal gjennomgås årlig, og leverandøren skal rapportere justeringer / endringer skriftlig til Oppdragsgiver.
- Oppdragsgiver kan når som helst i avtaleperioden be om gjennomgang, eventuelt revidere planer under dette punktet.
- Oppdaterte planer skal distribueres til aktuelt personell og til renholdsperson tilgjengelig for Oppdragsgiver.

9. Krav til bemanning, kompetanse og organisering

Det skal settes inn tilstrekkelig ressurser slik at utførende personell har god tid til å levere den fastsatte kvaliteten. For å få et bilde av Leverandørens innsatsfaktorer skal det i besvarelsen (kravspesifikasjonens punkt 2.4.1) opplyses om avsatt/tilbudt renholdstid.

Leverandøren skal ikke endre ressursinnsats i avtaleperioden med mindre dette er avtalt med Oppdragsgiver.

Kontaktperson

Leverandør skal stille med kontaktperson som har hovedansvaret for at tjenesten leveres i henhold til kontrakten i hele avtaleperioden, dette inkluderer fagkompetanse for tett oppfølging av leveransen. Kontaktpersonen skal sikre at operativt personell til enhver tid har tilstrekkelig kunnskap om renholdet som skal utføres. Dette gjelder løpende, og spesielt ved bytte av personell.

Kontaktperson skal uoppfordret sørge for at evt. nytt personell presenteres for klinikkens kontaktperson og at Oppdragsgiver får tilstrekkelig dokumentasjon som HMS-kort, arbeidskontrakt og CV. Nytt personell skal fylle ut taushetserklæring som klinikken skal ha kopi av.

Kontaktperson skal ha kort responstid.

Operativt personell

Det skal være arbeidsleder knyttet til oppdraget, og Oppdragsgiver skal holdes oppdatert på hvem dette er.

Under arbeid i klinikkens lokaler skal renholdere og renholdsledere være uniformert med leverandørfirmaets navn, samt bære synlig HMS-kort fra Arbeidstilsynet.

Vikarer

Det skal benyttes faste vikarer som kjenner oppdraget. Tilfeldige vikarer skal *kun* benyttes ved akutt oppståtte situasjoner.

Alle vikarer, faste og tilfeldige, skal registreres/ logges, og Oppdragsgivers kontaktperson på klinikken skal informeres uten opphold. Alle vikarer skal kunne utføre tjenesten tilfredsstillende iht. kravene. Opplæring og informasjon til vikarer skal gis av personell som kjenner oppdraget godt.

Organisering og kompetanse

Renholdspersonell vil arbeide tett på Oppdragsgivers ansatte, og det stilles store krav til serviceinnstilling og fleksibilitet. Det forventes generelt at renholder kan kommunisere med oppdragsstedet om det daglige renholdet.

Det blir stilt følgende krav til organisering i forhold til oppdrag under avtalen:

- Arbeidet skal i hele avtaleperioden utføres av personale som har fått tilstrekkelig opplæring i renholdsfaget generelt, NS-INSTA 800 spesielt og avtalen som er inngått. Leverandør plikter å sørge for repetisjon, oppfølging og vedlikehold av kunnskap hos ansatte. Leverandør må bekrefte at operativt personell har slik kunnskap og må kunne legge frem CV-er på forespørsel, og ellers uoppfordret ved bytte av personell.

- Ved utskifting av personell eller underleverandør skal Oppdragsgiver alltid varsles, og Oppdragsgiver har rett til ikke å godkjenne nye aktører.
- Dersom noen av personalet pga. slett oppførsel eller dårlig utført arbeid ønskes skiftes ut, kan dette skje etter oppfordring fra Oppdragsgiver.

10. Stabil leveranse

Leverandøren skal sikre gjennomføring av leveransen ved ferieavvikling, sykdom og annet ikke planlagt fravær blant renholdspersonalet.

Leverandør er ansvarlig for at leveransen er i samsvar med avtale / bestilling, og plikter å varsle avvik til Oppdragsgiver ved dennes kontaktperson.

11. Avtaleoppfølging

Oppdragsgiver vil i avtaleperioden ha tett oppfølging av leveransen.

Partene har selvstendig ansvar for at leveranse og oppfølging blir utført på den måte og med den kvalitet som er kontraktfestet gjennom hele avtaleperioden. Oppdragsgiver kaller inn til årlige oppfølgingsmøter.

Partene skal gjensidig informere om og følge opp utfordringer i leveransen, legge til rette for at leveranse kan skje jf. kontrakt, og sørge for at eventuelle mangler og feil repareres uten opphold.

Manglende oppfylning av avtalen / retting av avvik kan føre til erstatningsansvar eller oppsigelse.

Det vil bli gjort en sluttevaluering av leveransen og leverandøren ved avtalens utløp. Sluttevalueringen kan brukes som egenreferanse for Oppdragsgiver i påfølgende anbud av samme art.

12. Fasiliteter for leverandør

Oppdragsgiver stiller et renholdsrom på ca. 2 kvm til rådighet for renholdsleverandøren.

Det forutsettes at leverandør vasker kluter og mopper i egne lokaler.