



## BILAG 1- KRAVSPESIFIKASJON – RENHOLDSTJENESTER

### Innhold

1	Oppdragets omfang .....	3
1.1.	Generelt om kvalitet på renholdet .....	3
1.2.	Krav til renholdsmetoder.....	3
1.3.	Tidspunkt for gjennomføring av renholdet .....	4
1.4.	Renholdsmateriell .....	4
2	Regelmessig renholdstjenester - inngår i fastpris .....	4
2.1.	Renholdsplan.....	4
2.2.	Avfallshåndtering .....	4
2.3.	Sanitærartikler .....	5
3	Regelmessige tilleggstjenester som omfattes av det regelmessige renholdet (inngår i fastpris) .....	5
3.1.	Støvsuging av tekstile møbler.....	5
3.3.	Matteservice.....	5
4	Tilleggstjenester på anmodning – Bestillingsrenhold (tilleggsfaktureres) .....	6
4.1.	Tjenester som inngår i bestillingsrenhold .....	6
5	Nullstilling ved oppstart .....	7
6	Krav til leverandørens personale .....	7
7	Krav til gjennomføring av oppdraget.....	8

6.1. Stedlig arbeidsleder .....	9
6.3. Kontroll av kvalitet.....	9
6.4. Materiell og utstyr.....	10
6.5. Miljø.....	10
8 Ytterligere krav til leverandør .....	11
9 Fasiliteter for leverandøren/renholderne.....	11

## 1 Oppdragets omfang

Oppdraget omfatter renhold av UDIs lokaler på Nasjonalt Ankomstsenter i Råde kommune:

Lokasjon	Adresse	Postnr	Areal m <sup>2</sup>
Nasjonalt Ankomstsenter	Mosseveien	0193 Råde	4382

Oppdraget består av følgende:

- Regelmessig renhold
- Regelmessige tilleggstjenester (inngår i fastpris)
- Tilleggstjenester på bestilling - bestillingsrenhold (tilleggsfaktureres)

Elementene i regelmessig renhold og regelmessige tilleggstjenester inngår i den faste prisen, jf. kontraktens prisskjema – bilag 8.

Bestillingsrenhold skal faktureres særskilt etter bestilt og utført renhold i henhold til kontraktens prisbilag.

### 1.1. Generelt om kvalitet på renholdet

For denne kontrakten legges Norsk Standard NS-INSTA 800:2018 til grunn for fastsettelse og bedømmelse av rengjøringskvaliteten. Dette er et kvalitetsbasert renholdssystem der fastsatte kvalitetsnivåer angir hvordan de enkelte renholdsobjektene skal se ut etter utført rengjøring. Renholders oppgave er å vurdere tilsmussingen og oppnå standarden til avtalt kvalitetsnivå. Hvor mye som er nødvendig å gjøre for å oppnå kvalitetsnivået, og hvilke metoder som bør benyttes, er renholders oppgave å vurdere. Renholder må foreta disse vurderingene i henhold til angitt kvalitetsfrekvens i denne kravspesifikasjonen og i Bilag 2 – Kvalitetsprofiler og Frekvens Leverandør skal følge den til enhver tid gjeldende NS-INSTA 800 standard.

### 1.2. Krav til renholdsmetoder

Det skal benyttes moderne og effektive metoder i renholdet, og renholdet skal utføres etter hygieniske prinsipper. Metoder eller midler som benyttes skal ikke skade/matte ned overflater.

### **1.3. Tidspunkt for gjennomføring av renholdet**

Renholdet skal i all hovedsak utføres fra kl. 07:00-15:00, om ikke annet er avtalt.

### **1.4. Renholdsmateriell**

Leverandøren er ansvarlig for å holde og medbringe nødvendige renholdsmidler, utstyr, rekvisita og maskiner til å utføre oppdraget. Alt av renholdsprodukter, hygieneartikler og avfallssekker til miljøstasjoner og liknende skal inngå i fast renholdspris.

Utstyr og midler skal til enhver tid oppbevares sikkerhetsmessig forsvarlig. Eventuell lagring og oppbevaring av utstyr og rengjøringsmidler avtales med tjenestestedet.

## **2 Regelmessig renholdstjenester - inngår i fastpris**

Regelmessig renhold skal følge fastsatte kvalitetsmål for denne avtalen. Bilag 2 angir kvalitetsprofiler og frekvens pr romtype.

### **2.1. Renholdsplan**

Renholdsplan skal henge lett synlig i kjøkken/fellesareal, i nærheten av miljøstasjoner (se punkt 2.2).

### **2.2. Avfallshåndtering**

Leverandør pålegges å følge de til enhver tid gjeldende regionale krav som Oppdragsgiver stiller til kildesortering og avfallshåndtering for øvrig.

**Miljøstasjoner:** Oppdragsgiver besørger felles miljøstasjoner for matavfall, plast, papir og restavfall. Ingen enkeltkontorer vil ha egne søppelkasser. Det benyttes som hovedregel 2 miljøstasjoner pr 60 personer.

Miljøstasjoner skal tømmes daglig, kassene skal være uten flekker og stå på plass med innstikkpose.

Miljøstasjoner skal tømmes før helligdager og offentlige fridager, slik at avfall ikke blir stående i lengre tid.

Leverandør pålegges å følge de til enhver tid gjeldende krav til kildesortering.

**Returpapir:** Oppdragsgiver besørger dunk/holder for returpapir, plassert i områder ved kopimaskiner (ikke del av miljøstasjon). Returpapir skal tømmes daglig ved behov, dersom beholder er full.

### **2.3. Sanitærartikler**

Oppdragsgiver benytter statens fellesavtale for kjøp av forbruksmateriell, herunder sanitærartikler.

Leverandør har ansvar for bestilling og forsyning av alle sanitærartikler fra den til enhver tid gjeldene statlige fellesavtale, som håndsåpe, toalettpapir, tørkepapir og poser til sanitetsbind.

Leverandør skal bestille sanitærartikler via Oppdragsgivers kontaktperson. Leverandør skal følge Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende rutiner for bestilling av sanitærartikler fra statens fellesavtale. Rutiner for bestilling av sanitærartikler vil avtales for den enkelte delkontrakt.

Sanitærartikler skal etterfylles daglig av leverandøren, ved behov (under 25 % resterende). En reserverull for toalettpapir skal være på plass på hvert toalett. Leverandør er ansvarlig for å etterse at såpedispenserne fungerer.

## **3 Regelmessige tilleggstjenester som omfattes av det regelmessige renholdet (inngår i fastpris)**

Regelmessige tilleggstjenester (inngår i fastpris) skal være del av fast renholdsoppdrag og være inkludert i den faste prisen som oppgis i prisskjema.

### **3.1. Støvsuging av tekstile møbler**

Støvsuging av tekstile møbler skal utføres en gang pr. måned.

### **3.3. Matteservice**

Matteleie og rengjøring av matter skal inngå i leveransen.

Leverandør skal selv vurdere antall matter og format på mattene, oppdragsgiver forbeholder seg rett til å sette begrensninger på antallet.

Matter skal skiftes 1 gang i uken vinterhalvår, og hver 14. dag sommerhalvår.

Matter inngår i objekt-gruppen gulv i henhold til bilag 2 - Kvalitetsprofiler og Frekvens.

#### **4 Tilleggstjenester på anmodning – Bestillingsrenhold (tilleggsfaktureres)**

Følgende tjenester skal kunne leveres på Oppdragsgivers anmodning. Tjenestene omfattes ikke av de faste kostnadene, men bestilles særskilt etter rutiner i punkt 4.3.

##### **4.1. Tjenester som inngår i bestillingsrenhold**

- Vinduspuss (utvendig) – skal utføres av personell med den nødvendige kompetansen til å utføre arbeidet, skal utføres i henhold til kvalitetsmål A+. Denne tjenesten utføres i all hovedsak av utleiery av byggene som inngår i leveransen.
- Vinduspuss (Innvendig) – skal utføres av personell med den nødvendige kompetansen til å utføre arbeidet, skal utføres i henhold til kvalitetsmål A+.
- Hovedrengjøring - skal utføres i henhold til kvalitetsprofiler A+, iht. Bilag 2.
- Skuring og polishbehandling - skal utføres av personell med den nødvendige kompetanse til å utføre arbeidet, skal utføres i henhold til kvalitetsprofiler A+, iht. Bilag 2.
- Tepperens - skal utføres i henhold til kvalitetsprofiler A+, iht. Bilag 2.

##### **4.2. Smitterenhold - Nasjonalt Ankomstsenter**

Leverandør skal forholde seg til de enhver tid gjeldende rutinene for smitterenhold av pasientbehandlingsrom og øvrige lokaler som benyttes av helsepersonell på Nasjonalt Ankomstsenter. Avfall av smitterenhold oppbevares i tilrettelagt området og tømning bestilles ved behov. Smitterenhold faktureres pr. time, priser for smitterenhold oppgis i prisskjema.

### **4.3. Rutiner for bestilling av tilleggstenester**

Oppdragsgiver bestiller tilleggstenester direkte fra Leverandør.

Oppdragsgiver kan delegere bestillerfullmakt for smitterehold på Nasjonalt Ankomstsenter. Leverandør skal benytte Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende bestillingsskjema for smitterehold på Nasjonalt Ankomstsenter.

## **5 Nullstilling ved oppstart**

Renholdskvaliteten for lokaler som inngår i oppdraget skal opparbeides til den NS-INSTA 800:2018 standard som er gjengitt i bilag 2 - Kvalitetsprofiler og frekvens ved oppstart av avtalen.

Oppdrageringen til fastsatt renholdskvalitet skal prises som et engangsbeløp i kontraktens prisskjema bilag 8.

## **6 Krav til leverandørens personale**

1. Arbeidet skal utføres av renholdere som har kompetanse nødvendig for at avtalte krav og betingelser oppnås. Nødvendig kompetanse er dokumentasjon på INSTA 800 kompetansenivå 2, eller tilsvarende. Nødvendig kompetanse skal dokumenteres før kontraktsoppstart.
2. Renholdere, stedlig arbeidsleder og annet nøkkelpersonell som skal utføre arbeid for Leverandør skal ha tilstrekkelig norsk språkkunnskap til å ta imot og forstå muntlige og skriftlige beskjeder.

Kravet til norskkunnskap for renholdspersonell er norsk muntlig og skriftlig på minimum A2 nivå, eller tilsvarende.

Kravet til norskkunnskap for stedlig arbeidsleder som beskrevet i punkt 6.1. er norsk muntlig og skriftlig på minimum B1 nivå, eller tilsvarende.

Dersom personell som skal utføre arbeid for Leverandør ikke har norskkunnskaper på oppgitt nivå, er Leverandør ansvarlig for å gi personell nødvendig norskopplæring for å oppfylle krav til nivå.

Opplæringen skal kunne dokumenteres overfor Oppdragsgiver. Opplæring skal bekostes av Leverandøren i sin helhet, og vil ikke refunderes av Oppdragsgiver.

Oppdragsgiver kan kreve at personell midlertidig skiftes ut og erstattes med personell som oppfyller kontraktens språkkrav, inntil påkrevd språknivå oppnås.

3. Avdelingsleder skal være sertifisert i INSTA 800-1 :2018 på minimum nivå 3, eller tilsvarende. Nødvendig kompetanse skal dokumenteres før kontraktsoppstart.
4. Renholdere skal ha normal god hygiene og bruke rent arbeidstøy tydelig merket med renholds firmaets merke/navn.
5. Renholdspersonalet skal være serviceinnstilt (jf. INSTA 800) overfor de som bruker lokalene, innenfor rammen av avtalt ansvars- og arbeidsfordeling.
6. Renholdspersonalet skal ha kompetanse om rutiner for smitterenhold. For nødvendig kompetanse på smitterenhold kreves det dokumentert opplæring og kunnskap slik at renholdsarbeidere vet hvordan man skal håndtere sprøyter, blod, oppkast og bruk av riktig verneutstyr.

## **7 Krav til gjennomføring av oppdraget**



### **7.1. Stedlig arbeidsleder**

Leverandøren skal stille med en fast stedlig arbeidsleder for UDIs lokaler på Nasjonalt Ankomstsenter.

Stedlig arbeidsleder er Oppdragsgivers kontaktperson på stedet og har det daglige ansvaret for at renholdet utføres i henhold til kontrakten.

Stedlig arbeidsleder kan være den som utfører renholdet der dette er hensiktsmessig. Bytte av stedlig arbeidsleder skal godkjennes av Oppdragsgiver. Oppdragsgiver kan ved saklig grunn kreve at stedlig arbeidsleder byttes ut.

### **7.2. Avdelingsleder**

Leverandøren skal stille med en fast avdelingsleder for UDIs lokaler på Nasjonalt Ankomstsenter.

Avdelingsleder har ansvar for kontroll av kvalitet i henhold til punkt 6.3, inkludert rapportering og avvikshåndtering.

Avdelingsleder skal delta på kontraktsmøter med UDI etter gjennomført kontroll i henhold til punkt 6.3.

Bytte av avdelingsleder skal godkjennes av Oppdragsgiver. Oppdragsgiver kan ved saklig grunn kreve at avdelingsleder byttes ut.

### **7.3. Kontroll av kvalitet**

Visuell kontroll av rengjøringskvaliteten gjøres iht. NS-INSTA 800:2018. Det skal til enhver tid brukes siste versjon av standarden. Alle inspeksjonseenheter samles i ett parti (N) og det brukes enkel stikkprøveplan for å finne riktig stikkprøvestørrelse (n). Leverandør er ansvarlig for planlegging, gjennomføring og rapportering av kontrollene. Det skal gjennomføres en kontroll hvert kvartal. Alle kostnader leverandør måtte ha med disse kontrollene bæres av leverandør. Leverandør skal varsle oppdragsgivers representant i god tid før kontrollen, slik at denne har mulighet til å delta.

#### **7.4. Materiell og utstyr**

Leverandør er ansvarlig for å skaffe til veie og bekoste alt materiell og utstyr som er nødvendig for å utføre renholdet i henhold til denne avtalen. Dette gjelder med unntak av sanitærartikler som angis i punkt 2.3.

Leverandøren er ansvarlig for at deres servicemedarbeidere har de nødvendige godkjenninger for utførelsen av arbeidet.

#### **7.5. Miljø**

Oppdragsgiver legger vekt på miljøhensyn i sine anskaffelser. Tilbyder skal tilby renholdstjenester som minimum og til enhver tid oppfyller miljøkrav som følger av gjeldende lover, forskrifter og EU-direktiv. Det skal benyttes moderne og miljøvennlige rengjøringsmetoder og rengjøringsprodukter.

1. Stoffe som utgjør en alvorlig miljø- og helsefare, eller som står på Miljødirektoratets prioritetsliste over kjemiske stoffer med uheldige egenskaper skal unngås.
2. Følgende kjemikalier skal ikke benyttes:
  - Alkylfenoler og alkylfenoletoksilater
  - Triklosan
  - Kvantære ammoniumforbindelser av typen DHTMAC
  - Muskxylen
  - PFOS-liknende stoffer og siloksaner (D5)
  - Lineære alkylbensulfonater (LAS)
3. Følgende kjemikalier er vurdert som uønsket og skal benyttes i minst mulig grad:
  - Diklorbenzen
  - Limonen
  - EDTA og salter av EDTA
  - Klorerte løsemidler (løsemidler som inneholder klor)
  - Kjemiske stoffer som ihht. forskrift om klassifisering, merking mv. av farlige kjemikalier (FOR-2002-07-16-1139), klassifiseres allergifremkallende.
  - Kjemiske stoffer som ihht. forskrift om klassifisering, merking mv. av farlige kjemikalier (FOR-2002-07-16-1139), klassifiseres miljøskadelig.
  - Forbindelser med aktivt klor 2 over 0,1 vektprosent

## **8 Ytterligere krav til leverandør**

Leverandørs personell må signere UDIs taushetserklæring.

Leverandør plikter å følge de til enhver tid gjeldende sikkerhetsrutiner for Ankomstsenteret. Renholdspersonell kan bli pålagt å levere utvidet politiattest og gjennomføre en sikkerhetssamtale før oppstart av oppdraget.

## **9 Fasiliteter for leverandøren/renholderne**

Følgende fasiliteter vil være tilgjengelig for leverandørs personell:

- Garderobe
- Mulighet for å lagre utstyr
- Bøttekott med tilgang til vann
- Tilgang til søppelrom