

## VEDLEGG 4 - OPPDRAGSBESKRIVELSE KULTURKVARTALET

### Spesifikke krav til leveransen og de enkelte tildelingskriterier

#### 1. Generell orientering om Oppdragsgiver og oppdraget

Det skal inngås tjenestekontrakt om levering av renholdstjenester til Kulturkvartalet, som har lokaler i KUBE og Jugendstilsenteret.

Totalt areal som skal rengjøres er ca. 1925 m<sup>2</sup>, hvorav KUBE har 840 m<sup>2</sup> og Jugendstilsenteret har 1085 m<sup>2</sup>. Det skal gjennomføres renhold etter plan.

Romkategorier, areal, overflatebeskrivelser og frekvenser for renholdet er opplyst i Pris- og arealskjema.

Lokalene består av utstillingslokaler, publikumsareal, fellesareal, kontor, møterom, sanitærrrom m.m. Det er ulike renholdsplaner for høysesong og lavsesong, se renholdsplan i Pris- og arealskjema vedlegg 3 a og 3 b.

**Ordinært renhold:** Leveranse på "Renholdstjenester" skal avvikles innenfor normal arbeidstid kl. 0600-1700, og ellers etter avtale med oppdragsgiver.

Publikumsareal skal være rengjort før kl 1000 i høysesong og før kl 1100 resten av året. Øvrige lokaler rengjøres før kl 1600. Fast tidspunkt og dager skal avtales nærmere slik at staben hos oppdragsgiver vet når dette blir gjort.

I oppdraget inngår leie av matter. Renholdsleverandøren skal legge ut avskrapning/ fuktabsorberende matter ved inngangspartia og innvendig i begge bygga etter nærmere avtale, totalt 6 stk for begge lokasjonene. Disse skal holdes rene og skiftes når de ikke lenger er effektive, dvs. ikke lenger holder på skitt og fukt.

Det skal inngås tjenestekontrakt med én leverandør, med varighet i inntil 4 år.

Tjenesten skal være fullt operativ fra og med 1.des 2023.

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.

#### 2. Befaring

Det kan være behov for befaring av lokalene, og det anbefales at leverandør besiktiger lokalene.

Det kan tas kontakt med Oppdragsgiver direkte for å avtale befaring.

Tilbyder dekker selv sine utgifter knyttet til dette.

#### 3. Spesifisering av leveransen

Leveransen omfatter regelmessig renhold som daglig renhold etter plan (etter type sesong), fast periodisk renhold, samt hovedrenhold. Formålet med arbeidet er å forlenge levetiden på overflatene, holde lokalene visuelt tiltalende, hygienisk tilfredsstillende og sikre et godt innemiljø. Renholdet skal tilfredsstillende kravene NS Insta 800. Dette inkluderer alt renhold, også årlig hovedrenhold ("nedvask").

Renholdet skal omfatte alt renhold, som blant annet:

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

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

Rengjøringsrelaterte serviceoppgaver er en del av renholdet og omfatter bl.a. tømning av avfallsbøtter og papirkurver, samt sanitærtjenester som etterfylling av toalett-papir, tørkepapir, håndsåpe og desinfeksjonssprit.

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

#### **Særlige forhold av betydning for tilbudet**

- a) Kulturkvartalet holder åpent alle dager
- b) Publikumsareal renholdes
- c) Objekter i utstilling inngår ikke i renholdet, bistand kan komme i tillegg.
- d) Byggets og overflater befatning og standard er i vernet fredet bygg og må behandles der etter.
- e) 1.etasjen består i hovedsak av publikumsareal og kontorareal
- f) U. etasjen består i hovedsak av utstillingslokaler og verksted/lager.

#### **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 MRFK". 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. Rapportert fra kontrollene skal være i henhold til kravene i NS-Insta 800. Leverandøren skal utarbeide en årsplan for planlagte kontroller som tilgjengeliggjøres for Oppdragsgiver.

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.

#### **Kontraktavslutning (nullstilling) av lokalene:**

Lokalene skal være godkjent i henhold til de avtalte kvalitetsnivå (kvalitetsprofilene i vedlegg 4 a og NS-Insta 800) ved slutten av kontraktperioden. Kvaliteten vil bli sikret ved en overtakingsbefaring der utgående og inngående selskap deltar sammen med oppdragsgiver. Eventuelle avvik skal rettes opp innen en avtalt frist. Dersom det ikke skjer må utgående selskap dekke de utgiftene som blir påført oppdragsgiver.

#### **5. Krav til utstyr, renholdsartikler og metoder**

Leverandøren skal holde nødvendig renholdsutstyr, egnede renholdsmidler og vedlikeholdsmidler.

Det skal benyttes gulvaskemaskiner 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, 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, inventar, lister, dører bilder og utsmykning i samsvar med beskrivelsen i dette dokumentet og renholdsfulgige standarder.

Daglig renhold er rengjøringsaktiviteter som utføres regelmessig *minimum* en gang pr. måned. Alle frekvenser som er oppgitt i *pris- og arealskjemaet* 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 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.

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 sko-merker 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 polish-behandles 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.

#### **Teppesgulv og stoffmøbler**

Tepper og stoffmøbler skal støvsuges regelmessig, *minimum* en gang pr. kvartal. 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, se FDV-dokumentasjon. 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 bruker). 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 både innvendig og utvendig som kan nåes når vinduet står i åpen posisjon. Ekstra renhold av vinduer skal kunne bestilles særskilt.

Utvendig vindusvask

### **Sanitærrom, dusjer og våtrom**

Det skal benyttes rengjøringskjemi som er beregnet på sanitærrenhold.

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

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

Sluk åpnes, risten rengjøres på begge sider og sluket renses.

I rom der det står moppevaskemaskin eller renholdsmaskiner tømmes, skal sluk rengjøres daglig, øvrige sluk rengjøres *minimum* 4 ganger pr. år.

### **Papir, såpe og desinfeksjonssprit**

Toalett-papir, 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 bruker om behov for bestilling av varer. Leverandør skal påse at dispensere er funksjonelle og fungerer, og melde fra ved eventuelle feil eller mangler.

Øvrige produkter/ utstyr holdes av Leverandør.

### **Avfallshåndtering**

Avfallsbeholdere tømmes i samsvar med rommet sin rengjøringsfrekvens. Det skal byttes avfallspose ved behov, og avfallsbeholder rengjøres etter behov. Avfallet bringes til anvist avfallsrom.

Brukerne har ansvar for å kildesortere eget avfall i miljøstasjoner, og leverandør bringer avfall til anvist avfallsrom/container.

Spesialavfall er Oppdragsgiver sitt ansvar.

### **Matter**

Tilbyder skal legge ut avskrapning/fuktabsorberende matter ved inngangspartiene. Disse skal holdes rene og skriftes regelmessig. Mattene skal ikke være synlig tilsmusset og de skal være effektive, dvs. de skal holde på skitt og fukt.

I tørr årstid kan byttefrekvens være 1 gang per måned, mens det høst/vinter kan være nødvendig å bytte hyppigere. Dette skal i så fall avtales med Oppdragsgivers kontaktperson.

Matter støvsuges daglig, pris for dette skal inngå i pris daglig renhold for aktuelle rom.

### **Gardiner**

Gardiner skal støvsuges en gang pr år. Vask og rens av gardiner er oppdragsgiver sitt ansvar.

## **7. Periodisk renhold/Hovedrenhold og vinduspuss**

Ved INSTA-renhold er det kanskje ikke nødvendig å utføre hovedrenhold på hele arealet.

Oppdragsgiver kan likevel velge å bestille hovedrenhold. Oppdragsgiver bestemmer i så fall om hele arealet eller hvilke rom og oppgaver som skal inngå i hovedrenholdet pr gang.

Det skal gis pris på hovedrenhold, pr rom. Plan for gjennomføring av periodisk og hovedrenhold skal utarbeides av valgte leverandør før kontrakts inngås. Hovedrenhold skal inngå som en del av priselementet for evaluering.

### **Tilrettelegging for hovedrenhold**

I prisskjema er følgende som bakgrunn for å gi tilbudspris: "*Hovedrenhold av lokalene 1 gang pr år skal prises for seg. Alle rom i oversikten skal inngå i hovedrengjøringen*".

Dette er å forstå som at det er renholdet av arealene som skal leveres til den prisen. Det forutsetter at oppdragsgiver organiserer tilrettelegging og evt. tømming av lokaler slik at leverandøren har enkel tilgang til de aktuelle arealer.

Dersom oppdragsgiver ønsker å kjøpe seg helt eller delvis ut av dette kan leverandøren evt. forespørres i god tid om å levere tjenesten mot en skriftlig avtalt pris. Det presiseres at det er Oppdragsgivers ansvar å tilrettelegge, og at Leverandøren ikke kan pålegges å levere slik tjeneste.

## 8. **Krav til gjennomføring**

### **Renholdsplan**

Leverandør skal utarbeide en skriftlig renholdsplan for Kulturkvartalet.

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 kontraktinggåelse.
- 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.

**Kommentert [MJT1]:** Skal de det når hovedrenhold er bestillingsrenhold?

## 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, ref. innsatsfaktor oppgitt i kravspesifikasjonen.

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

### **Kontaktperson**

Leverandør skal ha en kontaktperson med fagkompetanse som skal ha hovedansvaret for at tjenesten leveres i henhold til kontrakten i hele avtaleperioden. Kontaktpersonen skal sikre at operativt personell til enhver tid har tilstrekkelig kunnskap om renholdet som skal utføres.

Kontaktpersonen 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 taushetskløring som klinikken skal ha kopi av. Kontaktperson skal ha kort responstid.

### **Operativt personell**

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

Renholdspersonell må av hensyn til tryggheten for seg selv og omgivelsene kunne kommunisere på norsk. Personell er forpliktet til å følge de krav om taushetsplikt og sikring med mer som gjelder hos oppdragsgiver.

Av hensyn til tryggheten skal det hos oppdragsgiver være ajourført liste over faste renholdere og ledere som kan arbeide i oppdragsgiver sine lokaler.

### **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 av leveransen:

- Arbeidet skal i hele avtaleperioden utføres av personale som har fått tilstrekkelig opplæring i renholdsfaget generelt, NS-Insta 800 spesielt, samt 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 skiftet ut, kan dette skje etter oppfordring fra Oppdragsgiver.

### 10. **Stabil leveranse**

Leverandør 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 brukernes 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 i henhold til kontrakt, og sørge for at eventuelle mangler og feil repareres uten opphold. Manglende retting av avvik kan føre til erstatningsansvar og/ eller oppsigelse. Dersom vilkårene i denne avtalen ikke overholdes, kan det føre til erstatningsansvar og/ eller oppsigelse av avtalen.

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 flere renholdsrom på totalt ca. 5,5 m<sup>2</sup> til rådighet for renholdsleverandøren. Det forutsettes av leverandør vasker kluter og mopper i egne lokaler.