

## 1 KUNDENS KRAVSPESIFIKASJON

### 1.1 Bakgrunn og formål med anskaffelsen

Anskaffelsen gjelder levering av renholdstjenester til Bioforsks lokaler i Holtvegen 66 i Tromsø. Anskaffelsen har det formål å dekke Bioforsks behov for regelmessig renhold av sine lokaler, med opsjon for oppdragsgiver for å gjøre avrop på andre renholdstjenester ved behov.

### 1.2 Definisjoner brukt i denne kravspesifikasjonen

**Kravspesifikasjon:** Den tekniske beskrivelsen/spesifikasjonen av tjenesten (dette dokumentet)

**Leverandør:** Valgte leverandør for oppdraget (stor forbokstav)

**Leveransen:** Dette oppdraget i sin helhet

**Oppdragsgiver:** Den aktuelle kjøpende kontraktspart, i dette tilfellet Bioforsk

**NS-INSTA 800:** System for å fastlegge og bedømme renholdskvalitet. Versjon fra 2010 gjøres gjeldende for leveransen.

**Operativt personell / Leverandørens operative representanter:** Personell tilknyttet avtalen som utfører renhold og andre tjenester tilknyttet avtalen, hos Leverandør.

**Regelmessig renhold:** «Daglig renhold» som utføres etter kvalitetsmål gitt i NS-INSTA 800:2010 og etter en gitt frekvens.

**Bestillingsrenhold:** Renhold som kommer i tillegg til det regelmessige renholdet og som ikke skjer med en fast frekvens, men bestilles særskilt hver gang.

## 2.Omfang – bygg og lokaler

### 2.1 Arealer

Kunden skal ha dekket renholdstjenester på følgende adresser:

Rengjøringsadresse	Areal i ca brutto m <sup>2</sup>	
Kontorbygg Holtvegen 66	Underetg. 417 1. etg. 490 2. etg. 87 3. etg. 41	
Verkstedbygg, Holtvegen 68	15	
<b>Sum areal</b>	<b>1050</b>	

### 2.2 Hovedleveranse

- Renhold etter NS-INSTA 800 jf. kvalitetsnivåer i pkt 7 og etter frekvenser i tabell 5.2. Regelmessig renhold omfatter alle tilgjengelige overflater i lokalene opp til en høyde på 220 cm over gulvet. Arbeidet omfatter normalt renhold av alle tilgjengelige flater på inventar, gulv og vegg.
- Matteleie 2 stk.(110x 200 cm)
- Tømming av søppel/avfallshåndtering og etterfylling av plastposer
- Leveranse og påfylling av sanitærartikler, herunder toalettpapir, håndsåpe, tørkepapir mv.

Tilbudt pris skal være inkludert alle lønnskostnader, administrasjonskostnader, reisekostnader, kostnader knyttet til kvalitetskontroll og bruk av rengjøringsmidler/utstyr, opplæringskostnader mv. som påløper ved utførelsen av tjenesten.

Leverandør skal være ansvarlig for å stille med vikar ved sykdom eller ved ferieavvikling.

### 2.3 Opsjoner

Dersom Oppdragsgiver ønsker, skal Oppdragsgiver kunne bestille tjenester utover det faste renholdet. Alle kostnader for å få utført tjenestene må være inkludert i prisene Leverandør oppgir for tilleggstjenestene.

Som opsjon skal det gis pris på følgende;

- Hovedrengjøring av lokalene
- Utvendig vask av vinduer
- Oppskuring og ny overflatebehandling av linoleum- og vinylbelegg
- Rens av tekstile møbler
- Annen ekstraordinær rengjøring som ikke dekkes under hovedleveransen, på bestilling
- Årlig kostnad for 1 ekstra renholdsdag per uke på toaletter

## 3 Krav til leveransen

### 3.1 Gjennomføring av oppdraget

Renholdet skal utføres regelmessig, i henhold til NS-INSTA 800. AQL er 4.

Pris skal gis som fast månedssum eks.mva, og ellers etter prisskjema.

Oppdragsgiver vil sørge for garderobe og toalett, samt oppbevaringsmuligheter for utstyr og rekvisita som tilbyder kan disponere.

Oppdragsgiver disponerer ikke vaskemaskin som kan benyttes til vask av mopper etc, dette må tilbyder selv stå for.

Ved opphør av arbeidsforhold skal alle nøkler og adgangskort leveres uoppfordret tilbake til Oppdragsgiver.

Leverandøren er ansvarlig for å erstatte bortkomne nøkler/nøkkelkort. Ved tap eller misbruk av høyt graderte nøkler/nøkkelkort må leverandøren dekke omkostningene ved skifte av låssystem og kostnader i denne forbindelse.

Renhold skal primært utføres mellom kl. 08:00 og 16:00. Utføring av renhold må ikke hindre Bioforsks ansatte og leietakere i bygningen i å gjennomføre daglige arbeidsoppgaver og -møter. Dersom det er et ønske fra Leverandørens side kan det avtales at renhold skal utføres utenom kontortid. Slik avtale om utføring av renhold utenom kontortid, skal skje uten tillegg i pris.

### **3.2 Krav til ytelsen**

#### **3.2.1 Renholdsplaner (oppdragsforståelse)**

Oppdragsgiver har i Vedlegg G, presentert en areal og frekvensplan. Denne planen inneholder en oversikt over alle rom, arealer, og et frekvensforslag til renhold av gulv. Tilbyder skal som oppfyllelse av tildelingskriteriet oppdragsforståelse, presentere en komplett renholdsplan med basis i Vedlegg G. Renholdsplanen skal inneholde alle de elementer som er nødvendig og som er en naturlig del av en slik leveranse. Herunder daglig renhold, periodisk renholds som boning, high speed polering og støvtørk. Listen er ikke uttømmende men er begrenset av opsjonene nevnt i pkt 2.3.

En renholdsplan skal utarbeides spesifikt av Leverandør, og godkjennes av Oppdragsgiver. Renholdsplanen skal holdes a jour i hele kontraktsperioden.

Oppdragsgiver har eiendomsrett til renholdsplanen og har rett til å benytte den ved andre anledninger. Tilbyder forplikter seg til å lage og forholde seg til arbeidsinstrukser for oppdraget.

#### **3.2.2 Kvalitet**

Utført renhold skal holde avtalt kvalitet i henhold til NS-INSTA 800 "målesystem for vurdering av rengjøringskvalitet". Krav til kvalitetsnivå er beskrevet i pkt. 7 kvalitetsnivåer. Det er renholders ansvar å finne fram til og benytte de renholdsmetoder og -midler som er nødvendige for å oppnå den fastsatte kvalitet etter renhold. Renholder plikter å melde fra hvis man ikke lykkes i å finne renholdsmetoder som fjerner tilsmussingen på de avtalte objekter. Metodene skal ikke skade overflatene som rengjøres.

#### **3.2.3 Nullstilling**

Leverandør overtar renholdet med den kvalitet som er i bygget ved oppstart. Eventuelle avvik mellom renholdskvalitet ved overtakelse og de krav som er satt i denne avtalen skal utlignes over den første måneden etter overtakelse. Eventuelle kostnader for dette går frem av prismatrisen.

### 3.2.4 Miljøkrav

Leverandøren er forpliktet til bare å bruke miljøvennlige produkter og bidra til et godt innemiljø hos Oppdragsgiver. Det skal kun benyttes ikke-metalliserende produkter. Leverandøren skal gi nødvendig opplæring i bruk og dosering av renholdsmidler. Dette skal dokumenteres med tjenestesertifikater eller annen relevant dokumentasjon.

#### Kjemikalier

- a) Alle renholdsmidler skal være forskriftsmessig klassifisert, emballert, og eventuelt faremerket og deklarerert til Produktregisteret iht. forskrift om klassifisering, merking mv. av farlige kjemikalier, (FOR-2002-07-16-1139) med senere endringer.
- b) De vaskeaktive stoffene som brukes i rengjøringsproduktene skal tilfredsstillere kravene til fullstendig nedbrytbarhet i EUs vaskemiddelforordning, implementert i forskrift om begrensning i bruk av helse- og miljøfarlige kjemikalier og andre produkter (produktforskriften), (FOR 2004-06-01 nr. 922). Informasjonskrav og andre krav i denne forordningen skal også følges. Likeledes skal kravene som berører vaske- og rengjøringsmidler i Produktforskriften tilfredsstillers.
- c) Det skal foreligge oppdaterte sikkerhetsdatablader på norsk for alle rengjøringsmidler, organisert i et stoffkartotek.
- d) Rengjøringsproduktene skal ha bruksanvisning med doseringsanvisning på norsk
- e) Renholdsproduktene som brukes skal ikke inneholde stoffer som kan klassifiseres som kreftfremkallende i kategoriene Kreft1 eller Kreft2, reproduksjonsskadelige i kategoriene Rep1 eller Rep2, og/eller arvestoffskadelige i kategoriene Mut1 eller Mut2, ihht. forskrift om klassifisering, merking mv. av farlige kjemikalier, (FOR-2002-07-16-1139), se vedlegg.
- f) Rengjøringsproduktene og deres evt. nedbrytningsprodukter skal ikke være klassifisert som miljøskadelige ihht. forskrift om klassifisering, merking mv. av farlige kjemikalier, (FOR-2002-07-16-1139), se vedlegg.
- g) Renholdsproduktene som benyttes skal ikke klassifiseres som allergifremkallende, i henhold til forskrift om klassifisering, merking mv. av farlige kjemikalier (FOR-2002-07-16-1139), se vedlegg.
- h) Innholdsstoffer i rengjøringsprodukter som utgjør en særlig alvorlig miljø- og helsefare, og/eller som står på SFTs prioritetsliste over kjemiske stoffer med uheldige egenskaper, skal ikke brukes
- i) Følgende enkeltstoffer skal ikke finnes i rengjøringsproduktene:
  - Alkyfenoler og alkylfenoletoksilater
  - Triklosan
  - Kvartære ammoniumforbindelser av typen DHTMAC
  - Muskxylener
  - PFOS-liknende stoffer og siloksaner (D5)
  - Lineære alkylbensulfonater (LAS)

#### Forbruk av kjemikalier og plastposer samt avfallshåndtering

- a) Det skal foreligge system for måling av kjemikalie- og plastposeforbruk

- b) Leverandøren pålegges å ha system for håndtering av avfall. Det skal også foreligge system for 100 % kildesortering av avfall som brukes i tjenesteproduksjonen.

### **Emballasje**

- a) Emballasjen skal ikke inneholde halogenholdig plast.
- b) Leverandøren skal være medlem av en returordning for emballasje eller selv forvalte en slik ordning, dersom Leverandør er underlagt et slikt krav etter gjeldende regelverk.

### **3.2.5 Kvalitetssikring**

Leverandøren må ha dokumenterte rutiner for vikartjeneste, egenkontroll, stikkprøvekontroll og oppfølging av leveransen. Alle vikarer må tilfredsstillende samme krav som i pkt.4.

I tillegg skal det utføres halvårlige kontroller i henhold til NS-INSTA 800, første gang 3 måneder etter oppstart av kontrakten. Kontrollen utføres under ledelse av Leverandøren og med representanter fra Oppdragsgiver som observatør. Ved behov for ekstern bistand kan en nøytral part leies inn, dersom en av partene mener det er behov for det.

### **3.2.6 Maskiner, materiell og renholdsprodukter**

Leverandøren skal benytte nødvendige og hensiktsmessige maskiner for å utføre renholdet på en god og effektiv måte. Leverandøren er selv ansvarlig for å stille nødvendige maskiner til disposisjon. Det samme gjelder moppeutstyr og annet.

### **3.2.7 Sanitærartikler**

Tilbyder bestiller selv sanitærartikler som toalett-papir, håndklepapir og toalett-såpe, søppel-poser og sekker, og sørger for at papir og såpebeholder fylles opp.

## **4 Krav til personell**

### **4.1 Kvalifisert personell**

Renholdsarbeidet skal utføres og ledes av kvalifisert personell. Personellet som benyttes i den løpende utførelsen av tjenesten skal ha fått nødvendig opplæring i moderne renhold. Det er ønskelig at renholdere på oppdraget har godkjent fagbrev i renholdsoperatørfaget. Navn og CV med beskrivelse på nøkkelpersoner for utførelsen av oppdraget. Det er ønskelig fra oppdragsgivers side at de som utfører tjenesten skal være fast på oppdragssted.

### **4.2 Vikarpool**

Tilbyder bør ha en vikarpool som kan supplere det faste renholdspersonalet. En beskrivelse av rutiner for håndtering ved sykdom og lignende skal være vedlagt tilbudet.

### 4.3 Utstyr

Renholdspersonalet har ansvar for å holde orden i rommet hos leverandør hvor renholdsmateriell lagres.

### 4.4 Opplæring

Leverandøren er ansvarlig for opplæring i tjenestene ut over den innføring i lokale forhold som gis av Oppdragsgiver ved oppstart av avtalen. Leverandørens opplæring skal i tillegg til innføring i å utføre behovstilpasset renhold med kvalitetsmål også omfatte kundebehandling og faglig kunnskap vedrørende daglig utførelse tjenestene.

Leverandøren skal sørge for at medarbeiderne og Oppdragsgivers kontaktpersoner får relevant informasjon om behovstilpasset renhold med kvalitetsmål, NS INSTA 800.

## 5 Frekvenser

### 5.1 Frekvens regelmessig renhold

Regelmessig renhold innebærer at overflatene skal rengjøres med en fast frekvens avhengig av lokaltype. Frekvenser for renhold er vurdert i forhold til belastningen, årstiden og bruken av lokalene. Ved overtagelse av nye lokaler eller andre endringer vil oversikten måtte suppleres med informasjon om nye lokaler, herunder areal, overflater og frekvens.

**Tilsyn** innebærer fjerning av restavfall fra vanlige søppelbøtter, rette opp stoler og fjerning av direkte skjemmende smuss.

### 5.2. Renholds frekvens

Nedenfor en overordnet oversikt over frekvensen til forskjellige rom, for mer spesifisert oversikt se arealplanen og kvalitetsprofilen. Arealplanen og kvalitetsprofilen må legges til grunn for tilbudet.

**Tabell 1 Renholds frekvens**

Lokaltype	Gulvbelegg	Frekvens renhold	Frekvens tilsyn
Korridorer, trapper, møterom/spiserom og andre fellesarealer	Linoleum	2/U	
Kontorer	Linoleum	1/U	1/U
WC, og andre sanitære rom	Vinyl	2/U	
Renholdsrom	Linoleum	1/U	
Lager, baktrapper, tekniske rom	Linoleum/stein og vinyl	1 mnd/4 år/1År *	

\*Forskjellig frekvens avhengig av rom. Se bilag 1 Areal og frekvensoversikt.

Justeringer av hyppighet vil kunne forekomme. I så tilfelle justeres prisen etter opprinnelig priskalkyle.

Følgende oppgaver inngår i de regelmessige renholdsoppgavene:

Regelmessig renhold	
Aktivitet	Kvalitetsmål
Innvendig glass på yttervegg og innvendig glassvegger	Samme kvalitetsprofil som veggen i rommet.
Tømming av avfallsbeholder	Være tom og uten utvendige flekker. Stå på plass med innstikkpose.
Etterfylling av toalettpapir	Toalettrull + 1 reserverull skal være på plass på hvert toalett etter renhold.
Etterfylling av tørkepapir/rull	Minimum 10 % igjen av papir/rullen etter renhold. Dersom dispenser ikke fungerer, skal leverandør oppdragsgivers kontaktperson beskjed om dette.
Etterfylling av håndsåpe	Minimum 25 % full etter renhold. Dispenseren skal virke.

### 5.3 Avfallshåndtering

Leverandøren pålegges å følge gjeldende krav til kildesortering.

- De ansatte kildesorterer restavfall og papir på kontorene, plast, matavfall og restavfall på kjøkken og EE, plast, papp og farlig avfall på avfallsrom.
- Rengjøringspersonalet tømmer avfallsbeholdere på kontorer og spiserom og bringer avfallet til anvist sted.

## 6.0 Objektgrupper

Inventar	Vegg	Gulv	Tak
Bord	Veggflater	Gulvflater	Takflater
Reoler, skap, hyller	Dører med dørhåndtak	Gulvlister	Rør
Arbeidslamper	Dørkarmer	Dørtrinn	Ventilasjonskanaler
Brannslukningsapparat	Kabelrenner		Strømskinner
	Lysbryter/bryterpanel		Lamper faste/nedhengte 2,20 m over gulv
Bilder, løse speil	Stikkontakter		Lysreflektorer i taklampe
Benk, sittemøbler - hard overflate	Innfelte speilflater		Avtrekksvifter
Sofa/sittemøbler - tekstil overflate	Lister på vegg		
	Rekkverk		
	Innvendige glass og glassvegger		
Dusj med armatur	Dusjvegger		
Toalett skål, urinal			
Servant med batteri	Speil		
Såpe og papirdispenser	Vindusposter		
Søppelkurv	Vegglamper/lampetter		
	Karmer/utspring på vegg		
	Radiator/varmeovn		
	Luftventiler/gitter		
Vinduskarmer	Rørledninger		
	Nødutgang-skilt		



## 7 Kvalitetsnivåer

Følgende kvalitetsmål gjelder for Leveransen:

### 7.1 Synlig kvalitet, kvalitetsprofiler, -nivåer og AQL-nivå

KVALITETS-PROFIL	A					B					C					D					AQL = 4 %
Lokaltype	Korridorer, trapper, møterom/spiserom og andre fellesarealer					Kontorer,					Lager,baktrappe, renholdsrom,tekniske rom					Kjøkken,WC, dusj og andre sanitære rom					
VISUELL KVALITET	Nivå					Nivå					Nivå					Nivå					
INVENTAR	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Avfall/løst smuss, støv, flekker																					
Flatesmuss																					
VEGGER	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Avfall/løst smuss, støv, flekker																					
Flatesmuss																					
GULV	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Avfall/løst smuss, støv, flekker																					
Flatesmuss																					
HIMLINGER	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Avfall/løst smuss, støv, flekker																					
Flatesmuss																					

Tabell 1

### 7.2 Målbar kvalitet

	A					B					C					E					
MÅLBAR KVALITET	Nivå					Nivå					Nivå					Nivå					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Støv på overflater																					
Friksjon på gulv																					Etter renhold

Tabell 2

### **7.3 Areal- og romliste**

Se Vedlegg G

## **8 Administrative krav**

### **8.1 Krav til kundeservice og support (krav 1-3 er ønskelige krav og vil vektlegges i evalueringen)**

1. Det skal finnes én dedikert kontaktperson for alle kundeservice-relaterte henvendelser fra oppdragsgiver i kontraktsperioden. Kontaktinformasjon og kort presentasjon av denne personen skal gis.
2. Den dedikerte ressursen bør være tilgjengelig både via epost og telefon.
3. Tilbyder skal også være oppdragsgivers kontaktperson for eventuelle underleverandører som han henter inn for gjennomføring av leveransen.

### **8.2 Krav til rapportering og loggføring (krav 1-2 er ønskelige krav og vil vektlegges i evalueringen)**

1. Leverandøren skal holde dokumentasjon på arbeide som er planlagt og gjennomført, og skal på oppdragsgivers forespørsel kunne fremvise dette. Dette gjelder både regelmessig renhold og bestilt renhold.
2. All dokumentasjon skal kunne fremvises i de mest vanlige elektroniske format.

### **8.3 Krav til fakturering (krav 1-4 er absolutte krav og kan ikke fravikes)**

1. Leverandøren må kunne levere elektronisk faktura til Bioforsks fakturamottak i "Elektronisk handels-format" (EHF), fastsatt av Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet. Muligheten for dette må være på plass senest ved kontraktinngåelse
2. Betalingsfrist skal være 30 dager fra mottatt godkjent faktura.
3. Følgende hovedinformasjon skal inkluderes på fakturas første side:
  - kontraktsnummer
  - Anleggsadresse
4. Fakturagebyr og andre former for gebyrer godtas ikke.

### **8.4 Krav til fakturering (krav 1-2 er absolutte krav og kan ikke fravikes)**

1. Tilbudet skal prises i henhold til vedlagt prisskjema. Alle priser skal oppgis eksl mva.
2. Prisene gitt i prisskjema skal inkludere alle kostnader. Det skal ikke forekomme ekstra kostnader så fremt ikke oppdragsgiver bestiller ekstra tjenester i forhold til tilbudet. Prisene skal oppgis i NOK eks mva. Ekstra kostnader kan være reisekostnader, overnatting, administrative kostnader mv. Listen er ikke uttømmende.

### **8.5 Krav til tid og leveranse (krav 1 er ønskelig krav og vil vektlegges i evalueringen)**

1. Tilbyder skal gi informasjon om tidligste tidspunkt for oppstart av leveransen.