

1 KUNDENS KRAVSPESIFIKASJON

1.1 Bakgrunn og formål med anskaffelsen

Anskaffelsen gjelder levering av renholdstjenester til Bioforsks lokaler i Postvegen 213 på Klepp. Anskaffelsen har det formål å dekke Bioforsks behov for regelmessig renhold av sine lokaler, med opsjon for oppdragsgiver til å foreta 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 ca m2	Kontraksstart
Kontorbygg Postvegen 213	Underetasje ca 30 1. etasje 500m2 2. etasje 250m2 Kontor i maskinhall 50m2	01.05.2015
Veksthusloftet Postvegen 213	Inngangsparti m/ wc og garderobe 30m2 Trapp til 2.etasje Kjøkken,Møterom og Undervisningsrom i 2. etasje 200m2	
Ca areal til sammen	1060m2	

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.
- Tømming av søppel/avfallshåndtering og etterfylling av plastposer
- Påfylling av toalettartikler, 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 de prisene som oppgis.

Som opsjon skal det gis pris på følgende

- Hovedrengjøring av lokalene
- Utvendig vask av vinduer
- Boning av linoleumsgulv
- Annen ekstraordinær rengjøring som ikke dekkes under hovedleveransen, på bestilling

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.

Oppdragsgiver disponerer ikke vaskemaskin som kan benyttes til vask av mopper etc.

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

Leverandøren er ansvarlig for å erstatte bortkomne nøkler/nøkkeltkort. Ved tap eller misbruk av høyt graderte nøkler/nøkkeltkort 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. Det skal foreligge arbeidsinstrukser tilknyttet renholdsplanen.

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 kvalitetsprofiler. 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 skal fremgå av tilbudet og inngå i prismatrisen.

3.2.4 Miljøkrav

Leverandøren er forpliktet til kun 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 tilfredsstillende kravene til fullstendig nedbrytbarhet i EUs vaskemiddelforordning, implementert i forskrift om begrenning 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 tilfredsstilles

- 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:
 - Alkylfenoler og alkylfenoletoksilater
 - Triklosan
 - Kvartære ammoniumforbindelser av typen DHTMAC
 - Muskxylenere
 - PFOS-liknende stoffer og siloksaner (D5)
 - Lineære alkylbenzensulfonater (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.5.

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

Oppdragsgiver bestiller sanitærartikler som toalettpapir, håndklepapir og toalettsåpe. Leverandør sørger for at papir og såpebeholdere fylles opp.

4 Krav til personell

4.1 Vikarpool

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

4.2 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.

4.3 Utstyr

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

4.4 Taushetsplikt

Ansatte hos Leverandør som vil få administrativ og operativ tilknytning til tjenesten har taushetsplikt og må undertegne erklæring om dette.

4.5 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
Kontorer	Parkett	1/U	1/U
Korridorer, trapper, møterom/spiserom og andre fellesarealer	Fliser/linoleum/teppe	2/U	
WC, og andre sanitære rom	Fliser/vinyl	2/U	
Renholdsrom	Fliser	1/U	
Veksthus/ Veksthusloft	Parkett / vinyl/ fliser	1/U	1/U

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
Tømming av avfallsbeholder	Være tom og uten utvendige flekker. Stå på plass med innstikkpose.
Etterfylling av toalett-papir	Minimum 50% igjen etter renhold.
Etterfylling av tørkepapir	Minimum 50% igjen av papir etter renhold. Dersom dispenser ikke fungerer, skal oppdragsgivers kontaktperson få 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		Rammer i takvindu
	Rekkverk		
	Innvendige glass og glassvegger		
Dusj med armatur	Dusjvegger		
Toalett skål, urinal	Garderobeskap utvendig		
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					E					AQL = 5 %					
Lokaltype	Korridorer, trapper, møterom/spiserom og andre fellesarealer					Kontorer,					Lager,baktrappe, renholdsrom,tekniske rom					WC, og andre sanitære rom					Kommentarer					
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	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	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	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	1	2	3	4	5	
Avfall/løst smuss, støv, flekker																										
Flatesmuss																										

Tabell 1

7.2 Målbart kvalitet

MÅLBAR KVALITET	A					B					C					E					Kommentar	
	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																						
Glans på linoleum																						Etter renhold
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 kontraktperioden. 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 kirke departementet. 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 ekskl 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 ekskl 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.