

## OPDRAGSBESKRIVELSE

### Spesifikke krav til leveransen og de enkelte tildelingskriterier

#### 1. Generell orientering om oppdraget

Estimert areal i avtalen er ca 3.100 m<sup>2</sup>, noe av dette arealet inngår ikke i det daglige renholdet, se forøvrig pris- og arealskjema for nøyaktig informasjon.

Romsdalsmuseet «Kronen på verket» er et bygg som er oppført i 2015. Det er et særegent bygg med tanke på utforming og materialbruk. Bygget er over to etasjer i tillegg til mesanin i deler av bygget. Hovedfunksjonene i bygget er utstilling, kontor og magasin.

Driften av renholdet er delt inn i høysesong og lavsesong, da det er forventet at besøkstallet og aktiviteten vil variere. Bygget blir helårsåpent i ukedager og helgedager. Dette er det første driftsåret av bygget og en må påregne tilpasninger i f.eks. frekvenser. I lokalene vil det være utstillinger av ulik art og utleie til arrangement. Det vil sette ekstra krav til renholdet og til fleksibilitet i forhold til tidspunkt for renhold ved ekstra aktiviteter slik som utstillingsåpninger o.l. Det forutsetter at det blir holdt faste møter der en avtaler rutiner og behov.

Renholdet skal tilpasses åpningstidene for museet og innenfor kl 0800-1600. Ordinært renhold: publikumsareal skal være rengjort før kl 1000 i høysesong og før kl 1100 resten av året. Øvrige lokaler skal rengjøres før kl 1600. Faste tidspunkt skal avtales nærmere slik at staben hos oppdragsgiver vet når det blir utført.

Renholdet i høysesong (1. april – 30. september) skal normalt utføres fredag og mandag, med unntak av de arealene som skal rengjøres sjeldnere eller oftere.

Renholdet i lavsesong (1. oktober – 31. mars) skal utføres fredag. I enkelte rom skal renhold utføres 2 ganger på uke i lavsesong, altså fredag + en dag til. Dette gjelder for rommene vindfang, kafe, toalett og utføres mandag eller tirsdag, eller dager oppdragsgiver og leverandør blir enig om. Øvrig renhold skal skje etter avtale.

Rammeavtalen gjelder for de tjenester som fremgår av konkurransegrunnlaget med vedlegg.

Romkategorier, areal, overflatebeskrivelser og frekvenser for renholdet er opplyst i vedlegg 4a og 4b Areal- og prisskjema.

#### 2. Befaring

Det settes opp 1 felles befaring. Alle leverandører oppfordres til å delta på befaringsen på bakgrunn av byggets spesielle arkitektur og bruksområde. På befaringsen vil representant for museet delta, samt fylkeskommunens renholdsrådgiver og innkjøpsrådgiver.

Det blir anledning til å stille spørsmål, som besvares skriftlig og kunngjøres i Mercell.

Dato: Tirsdag 5. januar 2016.

Tidspunkt: Start kl 1000, varighet inntil 1 time.

Adresse: Per Amdams veg 4, N-6413 Molde. Møt opp i hovedinngangen på nybygget.

#### 3. Spesifisering av leveransen

Leveransen omfatter regelmessig renhold (Daglig renhold etter plan, fast periodisk renhold (Type renhold er f.eks. vedlikehold av gulv, inkl. oljing av parkett, hovedrenhold, (nedvask), tepperens, rengjøring av høye flater, vinduspussing, renhold av skap, bokhyller med innhold osv.) rengjøringsrelaterte serviceoppgaver (Type tjenester er f.eks. tømning av avfallsbøtter og papirkurver, sanitærtjenester som etterfylling av toalett-papir, håndklær/tørkepapir og håndsåpe, betjening av smussabsorberende soner (støvsuging og rensing av matter etc.) samt periodisk renhold etter plan.

Formålet med arbeidet er å ta vare på overflatene, holde lokalene visuelt tiltalende, hygienisk tilfredsstillende og sikre et godt innemiljø. Dette inkluderer alt renhold, også årlig hovedrenhold («nedvask»).

Oppdragsgiver stiller rom for oppbevaring og rengjøring av renholdsutstyr. Renholdssentralen må deles med museet, da de har egen vaskemaskin som er plassert her. Oppdragsgiver har kildesortering.

Leveransen på renholdstjenester skal avvikles innenfor normal arbeidstid kl 0600-1700 og elles etter avtale med oppdragsgiver.

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

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

1. etasjen består i hovedsak av publikumsareal og kontorareal. Gulvene er industriparkert av eik med hvit lasering, renhold og vedlikehold skal gjennomføres etter anvisning fra Osmo.

U. etasjen består i hovedsak av verksted og magasin. Gjenstandene som oppbevares her er av verneverdi og det må tas spesielle hensyn. Deler av dette arealet utføres daglig av museets eget personale av sikkerhetsmessige hensyn. Det er viktig å ha god dialog i forhold til bruk av metoder og kjemikalier.

#### **4. Krav til kvalitet**

Renholdet skal utføres etter god faglig standard og i samsvar med kvalitetskravene som er satt av oppdragsgiver. For vurdering av renholdskvaliteten skal NS-Insta 900:2010 (den til enhver tid gjeldende utgave) benyttes. Oppfølging av kvaliteten skal skje med visuelle vurderinger og objektive målinger. Kvalitetsprofiler angir hvilket kvalitetsnivå som er satt for de ulike arealene, se vedlegg 4. Det er leverandøren sitt ansvar å holde de avtalte kvalitetsnivåene.

Det skal gjøres jevnlig kvalitetskontroller. Det skal gjennomføres en visuell kontroll per kvartal. Det skal benyttes AQL lik 4% for beregning av stikkprøvestørrelsen. Dersom det oppstår usikkerhet om kvaliteten tilfredsstillende kan oppdragsgiver kreve objektive målinger i tillegg til visuelle vurderinger. Dette kan komme i tillegg til avtalte frekvenser.

Leverandøren har ansvar for planlegging, gjennomføring og rapportering av kontrollene. Det er leverandøren som skal holde nødvendig ressurser, apparat og utstyr, uten tilleggs-omkostninger for oppdragsgiver. Oppdragsgiver skal delta i planlegging og gjennomføring av kontrollene. Rapporter fra kontrollene skal være i henhold til NS-Insta 800. Leverandøren skal utarbeide en årsplan for planlagte kontroller.

Når kontroll viser at kvaliteten ikke er tilfredsstillende, skal en følge vilkårene i NS-Insta 800. Ny kontroll for den underkjente 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.

Ved tilfeller av gjentagende fall av avtalt kvalitet mellom kontrollene, vil oppdragsgiver ta initiativ til ekstra kontroller på kort varsel. Uanmeldte kontroller kan også forekomme. Det er den avtalte kvaliteten som er priset og fakturert, og ved fall i kvalitet og behov for ekstra kontroller må leverandøren bære kostandene.

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

Leverandøren skal holde nødvendig renholdsutstyr, egnede renholdsmidler og vedlikeholdsmidler. Til støvsugning kreves at støvsuger skal være utstyrt med HEPA-filter. Renholdsmaskiner som skal benyttes skal være støysvake.

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

Rengjørings- og vedlikeholdsmetoder skal velges ut i fra 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.

Leverandøren vil være ansvarlig for skader som følge av feil bruk av metoder og kjemikalier.

### **6. Tilleggskrav og presiseringer**

Daglig renhold er regelmessig rengjøring av gulv, vegger og inventar i samsvar med beskrivelsen i dette dokumentet. Daglig renhold er rengjøringsaktiviteter som utføres regelmessig minimum en gang pr måned. Alle frekvenser som er oppgitt i konkurransegrunnlaget er veiledende, variasjoner må beregnes. Arbeidet omfatter alle rengjøringsobjekt i full høyde til tak. Ingen overflater skal være våte/fuktige etter rengjøring.

#### **Kafeen**

Gulv og inventar i kafeen skal rengjøres i henhold til rommet sin rengjøringsfrekvens. Renhold utover dette vil utføres av kafepersonalet. Renhold av området innenfor serveringsdisk og kjøkkenområdet er kafe- og kjøkkenpersonalet sitt ansvar.

#### **Renhold av gulv**

Slukrist i gulv rengjøres etter samme frekvens som rommet. Sluk åpnet, risten rengjøres på begge sider og sluket renses 4 ganger pr. år.

#### **Vedlikehold av gulv**

Tilbyder er ansvarlig for at alle gulv får riktig og tilstrekkelig behandling både ved daglig og periodisk rengjøring. All nødvendig gulvpleie er den del av oppdraget. Vedlikeholdsbehovene må tilpasses gulvet sin overflate og tilstand. Gulvene vedlikeholdes etter behov og i samsvar med gulvprodusenten sin anvisning. Ved utløpet av kontraktstiden skal alle gulvoverflater være fullstendig reetablert.

#### **Teppegulv og stoffmøbler**

Tepper og stoffmøbler skal rengjøres ved behov. Ved vedlikehold av teppegulv og stoffmøbler skal det benyttes metoder i samsvar med produsenten sin anvisning. Det skal benyttes ekstraksjonsrensemaskin (et renseaggregat av spyle/suge type). Stoffmøbler skal støvsuges regelmessig, min en gang pr kvartal. Synlige flekker og støv skal fjernes i henhold til rommet sin rengjøringsfrekvens.

### **Glassmonter**

Det skal kun utføres renhold på utsiden av glassmonter. Støvtørking med klut/inventarmopp. Flekkjerning ved bruk av fuktig klut. Det er nødvendig å vise stor forsiktighet med fukt. Rengjøringsmiddel skal ikke påføres direkte på glassmonteren.

### **Dusjer**

I dusjer skal vegger og gulv skumlegges og rengjøres slik de har en god hygienisk standard.

### **Matter**

Inngangsmatter skal holdes rene. Matter skal ikke være synlig tilsmusset og de skal være effektive, dvs de skal holde på skitt og fukt.

### **Inventar**

Glassvegger, glassfelt i dører skal rengjøres ved behov. Synlige flekker fjernes daglig. Etter rengjøring skal glassflaten være uten synlige flekker, striper og skjolder. Vinduskarm, vindusramme, vindusbrett, vegger og gulv skal være uten flekker eller søl etter rengjøring av vindu og glass.

Ytterflater på datautstyr skal støvtørkes. (Monitorglass/skjerm, tastatur og mus skal rengjøres av bruker). Fritthengende ventilasjonskalaer under himling skal støvtørkes regelmessig.

### **Gardiner**

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

### **Papir og såpe**

Toalettpapir, tørkepapir og håndsåpe blir kjøpt inn av oppdragsgiver. Leverandør etterfyller og rengjør dispenserne ved behov. Leverandør gir beskjed i god tid til kontaktperson hos oppdragsgiver om behov for bestilling av varer. Det er også ønskelig at leverandør påser at dispensere er funksjonelle og fungerer.

### **Avfallshåndtering**

Avfallsbeholdere tømmes i samsvar med rommet sin rengjøringsfrekvens. Ved behov byttes plastposer og avfallsbeholdere rengjøres. Avfallet bringes til anvist avfallsrom. Ved resirkulering av papir bringer bruker eller andre returpapiret til anvist oppsamlingsplass.

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

Hovedrenhold skal utføres en gang pr år. Alle rom i oversikten skal inngå i hovedrengjøringen. Plan for gjennomføring av periodisk- og hovedrenhold skal utarbeides av valgte leverandør før kontrakt inngås.

### **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 at det er renholdet av arealene som skal leveres til den prisen. Det forutsetter at oppdragsgiver organiserer tilrettelegging og evt tømning 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 Romsdalsmuseet «Kronen på verket». Denne skal inneholde:

- Bygg, etasje, romnummer, romtype, rengjøringsareal, gulvbelegg, frekvens og kvalitetsprofil
- Arbeidstid for regelmessig/daglig/ukentlig renhold
- Hva som utføres i regelmessig/daglig/ukentlig renhold
- Plan for periodisk renhold/hovedrenhold
- Plan for lettere vedlikehold
- Beregnet renholdstid – minimum akseptert renholdstid
- Alle forhold av betydning for renholdsbehovet, f.eks. møblering, ventilasjonskanaler, lysarmaturer og avfallshåndtering.
- Relevante rutiner f.eks. renholdsinspeksjoner, tider for renhold og sikkerhetsrutiner knyttet til oppbevaring av nøler, låser og alarmer
- Plan for støvtørking av høye flater, vask av vegger og tak, ventiler mv.
- Oppdragsgivers medvirkning i renholdet

Renholdsplanen skal inneholde oversikt over hvordan tilbyder skal gjennomføre daglig-, periodisk- og hovedrengjøring. 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.

Planen skal være utarbeidet og tilgjengelig for oppdragsgiver ved senest ved kontraktinngåelse.

## **9. Krav til bemanning, kompetanse og organisering**

Det skal settes inn tilstrekkelig ressurser slik at utførende personell har tilstrekkelig god tid til å levere den fastsatte kvaliteten. For å få et bilde av Leverandørens innsatsfaktorer skal det i besvarelsen (Vedlegg 3 pkt. 1.1 om løsningsforslag) opplyses om beregnet renholdstid og minimum akseptert renholdstid, samt total stillingsinnsats oppgitt i %.

### **Kontaktperson**

Tilbyder skal stille med kontaktperson som har hovedansvaret i hele avtaleperioden. CV for kontaktpersoner for dette oppdraget skal legges ved tilbudet. Det er krav at kontaktperson(ene) behersker norsk muntlig og skriftlig.

### **Stedlig kontaktperson**

Leverandøren skal ha en plassansvarlig. Denne personen skal være tett på renholdere og oppdragsgiver, og skal:

- Kjenne kontrakten godt
- Ha erfaring fra renhold
- Ha faglig oppfølging av avtalt renhold
- Være kontaktperson for Oppdragsgiver vedr. praktisering av avtalen/renholdet
- Informere Oppdragsgiver og personell om endringer, avvik og andre praktiske forhold som har betydning for leveransen
- Være tilgjengelig på telefon og mail
- Kontaktopplysninger skal gjøres tilgjengelig ved kontraktinngåelse

### **Operativt personell**

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

Under arbeid i våre lokaler skal renholdere og renholdsledere vær uniformert med leverandørfirmaets navn og bære synlig HMS-kort fra Arbeidstilsynet. Av hensyn til tryggheten skal det hos oppdragsgiver være ajourført liste over faste renholdere og ledere som kan arbeide i oppdragsgivers lokaler.

### **Vikarer**

Det skal benyttes faste vikarer som kjenner oppdraget. Tilfeldige vikarer skal kun benyttes ved akutt oppståtte situasjoner. Alle vikarer, fast og tilfeldige, skal registreres/logges, og oppdragsgivers kontaktperson 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. Dersom noen av personalet pga slett oppførsel eller dårlig utført arbeid ønskes skiftes ut, kan dette skje etter oppfordring fra oppdragsgiver.

Det blir stilt følgende krav til organisering i forhold til oppdrag under rammeavtalen: 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 må sørge for repetisjon, oppfølging og vedlikehold av kunnskap. 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.

### **10. Oppfølging**

Leverandøren må sikre gjennomføring av leveransen ved ferieavvikling, sykdom og annet ikke planlagt fravær blant renholdspersonalet. Plan for hvordan dette skal sikres skal legges ved tilbudet. Leverandør er ansvarlig for at leveransen er i samsvar med bestillingen, og plikter å varsle avvik til oppdragsgiver ved dennes kontaktperson.

Leverandøren skal i tillegg til kontaktpersoner beskrevet i punkt 9, stille med kompetent og tilgjengelig lokalt kontaktpunkt som oppdragsgiver kan forholde seg til. Kontaktpunktet må ha god kunnskap om avtalen og må kunne besvare henvendelser, evt. videreformidle til rette vedkommende, innen 2 virkedager.

Utfyllende kontaktinformasjon skal legges fram senest ved kontraktinngåelse.

Tilbyder er ansvarlig for å gjennomføre nødvendig kvalitetskontroll for å sikre at renholdet holder seg på avtalt nivå. Dette skal dokumenteres ved at leverandøren minimum hver 2 måned leverer en inspeksjonsrapport der evt. avvik er registrert. Dette er ikke NS-Insta 800 kontroll, men en egen inspeksjonsrapport i tillegg. Som dokumentasjon skal tilbyder legge ved kontroll og rapportskjema som de benytter.

### **11. Nullstilling av lokalene**

Nullstilling skal gjennomføres ved rammeavtalens slutt, etter bestemmelsene beskrevet under.

Lokalene skal være godkjent i henhold til de avtalte kvalitetsnivåene (kvalitetsprofilene i vedlegg 4 og NS-Insta 800) ved slutten av kontraktperioden. Kvaliteten vil bli sikret ved en overtakelsesbefaring 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.

Denne nullstillingen av lokalene blir en ekstra avslutningskostnad, og skal prises som en engangskostnad i prisskjema.

## **12. Referanser**

Leverandøren skal ha den nødvendige erfaring fra og gjennomføringsevne for leveranser på rammeavtale etter NS INSTA 800 og av tilsvarende omfang.

Vi etterspør referanser på leveranser som har vært aktiv innenfor perioden 2012 til dags dato. Pågående rammeavtaler bør ha hatt en varighet på 1,5-2 år før de benyttes som referanse. Referansene etterspørres kun for den avdelinga som skal levere og følge opp aktuelt oppdrag. Oppdragsgiver kan ved behov kontakte referanseskunder uten å informere tilbyder. Egenreferanser vil bli benyttet.

## **13. Implementering og brukerinformasjon**

Etter avtalen er inngått skal denne implementeres hos kunden og brukerne. Dette vil være et samarbeid Romsdalsmuseet og den valgte leverandøren. Tilbyder skal redegjøre for hvordan han vil forberede og gjennomføre oppstarten av dette oppdraget. Tidsplan skal legges ved. Det skal utarbeides «brukermanual» for avtalen i elektronisk form og som perm. Tilbyder skal også redegjøre for hvordan han vil at Romsdalsmuseet skal medvirke til tilrettelegging for renhold. Oppdragsgiver beregner ca 6 uker fra tildeling til oppdragsstart.

## **14. Opsjon**

1. Oppdragsgiver ønsker opsjon på leie av matter.
2. Oppdragsgiver ønsker opsjon på å ta inn andre arealer tilhørende Romsdalsmuseet i Per Amdams veg 4, 6413 Molde (samlokalisert med «Kronen på verket»).

## **15. Fakturering**

Det er den til enhver tid faktisk leverte tjeneste som skal faktureres, dette skal gjøres etterskuddsvis pr måned. Dette oppdraget er omfattende både i omfang og innhold. Erfaringsmessig oppstår behov for endringer i leveransen i løpet kontraktsperioden. For oppdragsgivers informasjon, oversikt og kontroll skal leverte tjenester være spesifisert på leveringssted og leverte tjenester (daglig renhold, hovedrenhold, ferierenhold, matteleie og evt annet). Avtalte justeringer/endringer i daglig renhold skal framgå i prisen i faktura for aktuelle periode.

Automatisk fakturering av kontraktens sum pr år delt på 12 måneder godtas ikke, og leverandør må bekrefte at han har system som håndterer oppdragsgivers krav til fakturering.

Inngående faktura skal inneholde:

- Organisasjonsnummer
- Bankkontonummer
- Fakturanummer
- Fakturadato
- Fakturabeløp (må komme tydelig frem)
- Spesifisert informasjon om hva fakturabeløpet omfatter
- Fakturert hittil i år
- Totalt påløpt oppdraget
- Navn og adresse på avsender

## **16. Avtaleoppfølging**

Oppdragsgiver vil ha fokus på at partene opplever en godt fungerende leveranse som er i henhold til avtale, og vil i avtaleperioden ha tett oppfølging av leveransen.

## Grunnlag for kriteriet Kvalitet

Partene har selvstendig ansvar for at leveransen blir utført i den kvalitet som er kontraktfestet gjennom hele avtaleperioden. 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 oppfylling av avtalen/retting av avvik kan føre til erstatningsansvar, oppsigelse eller at avtalen ikke blir prolongert. Oppdragsgivers dokumentasjon vedr avvik i leveransen vil bli brukt i eget tildelingskriterium i første påfølgende konkurranse av samme art.

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.