

## VEDLEGG 4

# OPPDRAGSBESKRIVELSE ÅLESUND KOMPETANSEKLINIKK

### Spesifikke krav til leveransen og de enkelte tildelingskriterier

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

Det skal inngås rammeavtale om levering av renholdstjenester til Ålesund Kompetanseklinikk. Kompetanseklinikken har lokaler i 5. etasje i Kremmegaarden i Ålesund sentrum. Byggets adresse er Rasmus Rønnebergs gate 6, 6002 Ålesund. Lokalene er nyrenoverte, og overflater er lettstelte. Det totale arealet er ca 1 300 m<sup>2</sup>, og det skal være daglig renhold av så å si hele arealet.

Ålesund kompetanseklinikk vil bli Norges største offentlige tannklinikk med totalt 22 behandlingsrom. Alle prioriterte grupper i Ålesund kommune vil få tilbud om tannhelsetjenester herfra.

På innflyttingsdatoen vil det jobbe 9 team (tannlege + tannhelsesekretær), samt 4 tannpleiere på klinikken. Totalt flytter det inn ca. 25 ansatte i mars 2019, men klinikken er dimensjonert for ca. 40-45 ansatte.

Foreløpig skal klinikken ha åpningstid fra 08:00 – 15:30, men vi ser for oss at denne vil kunne utvides. Renholdet skal utføres utenfor tidsperioden 08:00 – 17:00, og iht romoversikt med frekvenser for renhold opplyst i vedlegg 3 Areal- og pristilbudskjema. Klinikken skal være åpen hele året, med unntak av helg og helligdager. Alle behandlingsrom vil være i daglig bruk.

Hovedrenhold 1 x årlig utføres etter avtale med klinikken.

Det er disponibelt renholdsrom med utslagsvask i samme etasje som klinikken (romnr. 5-061). Det er muligheter for å sette inn vaskemaskin til mopper o.l. her. Renholdsrommet ligger nært personalinngangen. I tillegg er det et bøttekott i selve klinikken (rom-nr. 5-079).

Det skal inngås rammeavtale med én leverandør, med varighet i 2 år, med mulighet for opsjon på ytterligere 2 år. Tjenesten skal være fullt operativ fra og med 1. mars 2019.

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

Romkategorier, areal, overflatebeskrivelser og frekvenser for renholdet er opplyst i vedlegg 3 Areal- og prisskjema.

#### 2. Befaring

Det blir anledning til å komme på befaring i lokalene, og vi setter opp én befaring. Interesserte må melde seg på til epostadressen under. Befaring blir kun gjennomført dersom det er påmeldte.

#### Dato og klokkeslett for befaring: 29. november 2018 kl 10:00.

Befaringen er felles, og alle påmeldte må møte til starttidspunktet.

Påmelding på epost [andrea.lode@mrfylke.no](mailto:andrea.lode@mrfylke.no), senest 2 virkedager før befaringstidspunktet.

Leverandøren dekker selv alle sine utgifter knyttet til befaring og utarbeiding av tilbud.

### **3. Spesifisering av leveransen**

Leveransen omfatter regelmessig renhold (Daglig renhold etter plan, fast periodisk renhold (Type renhold er f.eks. vedlikehold av gulv, hovedrenhold, (nedvask), tepperens, vinduspussing, renhold av skap, bokhyller med innhold osv.) rengjøringsrelaterte serviceoppgaver (Type tjenester er f.eks. tømning av avfallsbøtter og papirkurver, sanitærtjenester som etterfylling av toalettpapir, håndklær/tørkepapir og håndsåpe, betjening av smussabsorberende soner (støvsuging og rensing av matter etc.) samt periodisk renhold etter plan. Leveransen omfatter alle rengjøringsobjekt i full høyde til tak.

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»).

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

### **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 800:2010 (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.

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 oppdragsvier. 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 gjentakende 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 støvsuging kreves at støvsuger skal være utstyrt med HEPA-filer. 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. 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 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.

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.

#### **Renhold av gulv**

Der det er slukrist i gulv rengjøres denne 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 i samsvar med gulvprodusenten sin FDV-dokumentasjon.

#### **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.

#### **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 og vindusbrett, vegger og gulv skal være uten flekker eller søl etter rengjøring av vindu og glass.

Vinduskarmer rengjøres etter rommets frekvens.

Renhold av vindu må bestilles særskilt. Ved bestilling av innvendig vindusvask bør det beskrives og prises renhold av: vindu, vinduskarm, vindusbrett, vindusramme både innvendig og utvendig som kan nåes når vinduet står i åpen posisjon.

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

#### **Papir og såpe**

Toalettpapir, tørkepapir og håndsåpe 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 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.

Spesialavfall er oppdragsgiver sitt ansvar.

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

Hovedrenhold skal utføres en gang pr år dersom ikke annet avtales skriftlig med klinikken. 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 ev 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 utarbeid en skriftlig renholdsplan for **Ålesund kompetanseklinikk** 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 nøkler, 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 for at tjenesten leveres i henhold til kontrakten i hele avtaleperioden, dette inkluderer fagkompetanse for tett oppfølging av gjennomføring av renholdet, NS Insta 800-kontroller etter skjema, samt sikre at utførende personell til enhver tid har nødvendig kompetanse og forståelse for oppdraget. Kontaktperson skal ha kort responstid.

CV for kontaktpersoner for dette oppdraget skal legges ved tilbudet. Det er krav at kontaktperson(ene) behersker norsk muntlig og skriftlig.

### **Operativt personell**

Renholdspersonell må kunne kommunisere på norsk eller minimum godt engelsk, dette av hensyn til renholder selv og for å sikre riktig forståelse av oppdraget og eventuelle endringer som gjøres. 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 skal 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 avtale/bestilling, og plikter å varsle avvik til oppdragsgiver ved dennes kontaktperson.

### **11. 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 2016 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 referanse kunder uten å informere tilbyder. Egenreferanser vil bli benyttet.

### **12. 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.

Partene har selvstendig ansvar for at leveranse og oppfølging blir utført på den måte og 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 oppfylging av avtalen/retting av avvik kan føre til erstatningsansvar eller oppsigelse. Oppdragsgivers dokumentasjon vedr avvik i leveransen vil bli brukt som egenreferanse 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 tilbud av samme art.

### **13- Opsjoner**

Oppdragsgiver ønsker opsjon på klargjørende bygg-rengjøring, etter timepris oppgitt i tilbudet.

Ålesund kompetanseklinikk flytter inn i nyrenoverte lokaler, som skal være operativ 1. mars 2019. I forbindelse med avsluttende arbeider (montering av inventar og utstyr etc), vil det være behov for klargjørende bygg-rengjøring av lokalene. Dette skal skje i forkant av åpningen.

Oppdragsgiver kjenner på utlysningstidspunktet ikke til omfang av behov, og opplyst enhetspris pr time gjelder for bestilling av tjenesten. I evalueringssammenheng blir tilbudt timepris evaluert etter et estimert omfang på 10 timer.

#### 14. Innhold i pristilbud og utfylling av prisskjema.

Klinikken har, som opplyst i pkt 1, helårsdrift med ordinær daglig drift og renholdsbehov. Klinikken skal ikke feriestenges, og holder åpent hele året med unntak av bevegelige helligdager og helg.

Behovet for rengjøring, inkl areal, frekvens og tilsyn, er opplistet i tabellene under. "Frekvens" er pr uke dersom ikke annet er sagt.

Alle punkt angitt i kravspesifikasjoner i konkurransegrunnlaget og prisskjemaet skal oppfylles uten at det tilkommer ekstra kostnad for oppdragsgiver. Alle forbruksvarer, rengjøringsmiddel/produkter og tjenester ift med renholdet, herunder til hovedrenhold og løpende gulvvedlikehold skal være inkludert i prisene dersom ikke annet er oppgitt.

Spesialprodukter skal ikke inngå i rompris, men faktureres særskilt.

Klinikken er stengt på alle bevegelige helligdager, da er det ikke behov for renhold

Hovedrenhold av hele arealet 1 gang pr år skal prises for seg, og legges manuelt inn i tabell 1. Alle rom i oversikten skal som utgangspunkt inngå i hovedrengjøringen.

Prisene skal oppgis i NOK eks. mva..

*Prisene skal fylles ut i i areal- og prisskjema, vedlegg 3. Summen fra tabell 2 legger seg automatisk inn i Tabell 1 "Priskjema for evaluering*

Pris for opsjon på klargjørende bygg-renhold fylles inn i tabell 1

*Tilbud med ufullstendig utfylt pris eller med priser gitt i andre deler av tilbudet kan bli avvist.*

Oppdragsgiver kan kreve innsynsrett i tilbyders kalkyler og regnskaper for kontroll av avtalte priser og betingelser.

Enhetsprisene er å se på som tilbyder sine priser i kontraktperioden og som vil ligge til grunn for reguleringer.

Avtaleprisene er faste og gjelder i 1 år fra avtaletidspunktet.