* **Bilag 1- KRAVSPESIFIKASJON – RENHOLDSTJENESTER**

**Innhold**

[1. Oppdragets omfang 3](#_Toc421876438)

[1.1. Generelt om kvalitet på renholdet 3](#_Toc421876439)

[1.2. Krav til renholdsmetoder 3](#_Toc421876440)

[1.3. Tidspunkt for gjennomføring av renholdet 3](#_Toc421876441)

[2. Regelmessig renhold 3](#_Toc421876442)

[3. Andre tjenester som omfattes 5](#_Toc421876443)

[3.2. Regelmessige tilleggstjenester som omfattes av det regelmessige renholdet 5](#_Toc421876444)

[3.3. Spesifisering av regelmessige tilleggstjenester 6](#_Toc421876445)

[3.4. Tilleggstjenester på anmodning (Bestillingsrenhold) 8](#_Toc421876446)

[4. Kvalitetsprofiler 10](#_Toc421876447)

[Kvalitetskrav harde gulv 10](#_Toc421876448)

[5. Nullstilling ved oppstart 10](#_Toc421876449)

[6. Tidspunkt for utførelsen av arbeidet 11](#_Toc421876450)

[7. Krav til leverandørens personale 11](#_Toc421876451)

[8. Krav til gjennomføring av oppdraget 12](#_Toc421876452)

[8.1. Kontroll av kvalitet 12](#_Toc421876453)

[8.1. Materiell og utstyr 12](#_Toc421876454)

[8.2. Miljø 12](#_Toc421876455)

[9. Ytterligere krav til leverandør 13](#_Toc421876456)

[10. Fasiliteter for leverandøren/renholderne 13](#_Toc421876457)

# Oppdragets omfang

Oppdraget omfatter renhold av ***Oppdragsgivers*** lokale i ***adresse.*** På denne adressen arbeider det per dags dato ***XX*** personer. **(Evt. annen informasjon som er relevant i for oppdraget.)**

Oppdraget består av følgende:

* Regelmessig renhold
* Regelmessige tilleggstjenester
* Bestillingsrenhold (bestilles særskilt)

Elementene i regelmessig renhold og regelmessige tilleggstjenester inngår i den faste årlige prisen, jfr kontraktens prisbilag. Bestillingsrenhold skal faktureres særskilt etter bestilt og utført renhold i henhold til kontraktens prisbilag.

## Generelt om kvalitet på renholdet

For denne kontrakten legges Norsk Standard NS-INSTA 800:2010 til grunn for fastsettelse og bedømmelse av rengjøringskvaliteten. De fastsatte kvalitetsnivåene angir hvordan de enkelte renholdsobjektene skal se ut etter utført rengjøring. Renholders oppgave er å vurdere tilsmussingen og oppnå standarden til avtalt kvalitetsnivå. Hvor mye som er nødvendig å gjøre for å oppnå kvalitetsnivået, og hvilke metoder som bør benyttes, er renholders oppgave å vurdere. Renholder må foreta disse vurderingene i henhold til angitt frekvens i denne kravspesifikasjonen.

## Krav til renholdsmetoder

Det skal benyttes moderne og effektive metoder i renholdet, og renholdet skal utføres etter hygieniske prinsipper. Metoder eller midler som benyttes skal ikke skade/matte ned overflater.

## Tidspunkt for gjennomføring av renholdet

Renholdet skal i all hovedsak utføres mellom kl. 0700-1600.

# Regelmessig renhold

Rom og frekvenslisten angir hvilke rom/areal som er omfattet av det regelmessige renholdet, og med hvilken frekvens renholderen skal kontrollere rommet/arealet for å vurdere hvilke tiltak som må iverksettes for å oppnå det aktuelle kvalitetsnivået. Den romspesifikke frekvenslisten er vedlagt i bilag til kontrakten.

Arbeidet omfatter renhold av:

* Gulv, inventar, vegger og himling i en høyde opp til 3m. Omfattet av de 4 nevnte objektgruppene er de gjenstandene som er inntatt som eksempler i tabell 2 i INSTA 800:2010, med de tillegg/presiseringer som er inntatt i tabellen nedenfor. (Under tabellen er det presisert hva som **ikke** er omfattet av det regelmessige renholdet.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Inventar | Vegger | Gulv | Himling |
| * Prosjektorer * Skjermer (spesifiser i hvilke rom. Kun møterom, eller alle rom som har skjermer?) * Tavler * PC (hvilke rom?) * Telefon * Hyller – åpne hyller skal rengjøres på tilgjengelige flater, som hyllekant hvor det er bøker/permer i hyllen. | * Kvalitetskrav veggflater gjelder opp til en høyde på 3m * Innsiden av utvendige glassvegger regnes som vegg opp til 3m * Inngangsdør innvendig og utvendig |  | * Himling opp til 2.5m |

Presisering av hva som ikke omfattes av det regelmessige renholdet:

* Renhold av funksjonsflater på elektronisk utstyr og kontormaskiner. Med funksjonsflater menes f.eks tastatur, front på PC skjerm, bryterpanel på maskiner.
* Renhold av overflater over himling, inne i skap som kan lukkes, gjenstander og dokumenter som oppbevares på inventar- og gulvoverflater, pyntegjenstander og andre personlige gjenstander og utstyr som tilhører brukeren av lokalet.
* Renhold av personlige gjenstander

# Andre tjenester som omfattes

## Regelmessige tilleggstjenester som omfattes av det regelmessige renholdet

Følgende tilleggstjenester skal være omfattet av det regelmessige renholdet og være inkludert i den faste prisen:

|  |  |
| --- | --- |
| Aktivitet | Kvalitetskrav etter utført renhold |
| Tømming av avfallsbeholder | Være tom, uten flekker og stå på plass med innstikkpose.  Renholdspersonalet tømmer restavfall etter samme avtalte frekvens som for renhold, og bringer avfallet til anvist sted. Leverandør pålegges å følge gjeldende krav til kildesortering.  Uavhengig av avtalt frekvens for øvrig, skal avfall tømmes før helligdager og offentlige fridager, slik at avfall ikke blir stående.  Avfallsplan skal være tilgjengelig. |
| Tømming av eske for returpapir | Være tom. Stå på plass. Tømmes hver 2. uke i kontorene og hver uke ved kopimaskinene. |
| Etterfylling av toalettpapir | Toalettrulll + minimum 1 reserverull skal være på plass på hvert toalett. |
| Etterfylling av tørkepapir | Minimum 25 % igjen |
| Etterfylling av håndsåpe | Minimum 25 % full. Dispenseren skal virke |
|  | Møbler skal stå på plass, lamellgardiner skal henge pent |
| Plantestell | Spesifiser |
| Oppvask | Spesifiser |
| Rydding | Spesifiser |
| Vinduspuss (fasadevinduer) | Angi kvalitetskrav |

Eksempler på andre mulige tilleggstjenester som kan inngå i avtalen

* + Plantestell
  + Oppvask
  + Rydding
  + Vinduspuss (fasadevinduer)

## Spesifisering av regelmessige tilleggstjenester

* **Matteservice (**oppdragsgiver eier mattene**)** - Oppdragsgiver har i dag X matter. Matter skal rengjøres/ skiftes. Skiftefrekvens fremkommer av tabellen under. Mattene skal være av følgende størrelser:

|  |  |
| --- | --- |
| Størrelse | Antall |
| Sett inn størrelse | Antall |

* **Matteservice** (leie av matter)

Matter må byttes ut etter avtalt skiftefrekvens i henhold til ordinær praksis. Nødvendig antall matter skal legges ut i definerte områder. Skiftefrekvens vil avhenge av årstid, værforhold, osv. Det legges opp til bruk av matter i inngangspartiene og i andre belastede områder. Dette for å begrense og stanse smuss. Mattene skal ha følgende egenskaper:

- Perforert gummibunn av høykvalitets gummiblanding

- Skal være sklisikre på alle gulv og hindre vandring på tepper

- Skal være fargeekte, motstå flossing, sammenpressing og ha en god evne til å fange opp vann, sand og mindre partikler

- Skal i tillegg være flammehemmende, avlede statisk elektrisitet og forbedre akustikken

- Må være egnet i inngangsparti og heiser

Skiftefrekvens er 1 gang i uken i vinterhalvåret og 1 gang hver 14. dag i sommerhalvåret.

* **Sanitærservice**

Det skal også utføres fullservice på sanitærfasiliteter i bygget. Dvs. etterfylling av artikler nevnt nedenfor. Det forutsettes at sanitærservice skal inngå i det regelmessige renholdet.

- Toalettpapir

- Tørkepapir

- Dispensersåpe

- Sanitetsbindavfall

- Såpe

Oppdragsgiver har ansvar for å kjøpe inn og bekoste følgende renholdsartikler basert på rekvirering fra leverandøren. For at leverandøren skal får tilgang til riktig mengde av påfylte renholdsartikler, må renholder gi skriftlig beskjed/bestilling innen én (1) arbeidsuke.

- Tørkerullpapir

- Toalettrullpapir

- Håndsåpe på toalettene

Leverandøren bekoster søppelsekker; store svarte til større mengder, og mindre til kjøkkenområder, arbeidsplasser, toaletter mm.

Leverandørens renholdsbetjenter må hente artiklene ut fra lager og etterfylle på aktuelle steder i lokalene.

## Tilleggstjenester på anmodning (Bestillingsrenhold)

Følgende tjenester skal kunne leveres på Oppdragsgivers anmodning. Tjenestene omfattes ikke av de faste kostnadene, men prises separat prisbilaget og faktureres etter særskilt bestilling.

|  |  |
| --- | --- |
| Aktivitet | Kvalitetsmål |
| Vinduspuss (fasadevinduer utvendig) | Krav til smussforekomster per kvm glassflate: Tilsvarende nivå 5 for minste inspeksjonsenhet i henhold til NS INSTA 800. Smuss telles både på glassflate og tilhørende karmer og rammer |
| Støvsanering av fylte hyller  - Tømming av hyller  - Lett støvsuging av permer og bøker (toppflate) med møbelmunnstykke  - Rengjøring av hyller  - Sette permer | Bokhylle: Støvnivå 5 i henhold til NS INSTA 800  Hyllefyll: Være uten synlig støv |
| Hovedrengjøring | Kvalitetsprofilen til romtypen skal være oppfylt  Støvnivå 5 i henhold til NS INSTA 800  Glansnivå og friksjonsnivå tilsvarende kravene for tilgrensende korridor |
| Hovedrengjøring av kontorer etter utflytting | Kvalitetsprofilen til romtypen skal være oppfylt  Støvnivå 5 i henhold til NS INSTA 800  Glansnivå og friksjonsnivå tilsvarende kravene for tilgrensende korridor |
| Skuring og polishbehandling ved uforutsette hendelser | Kvalitetsnivå for gulv i kvalitetsprofilen til lokalet  Glansnivå og friksjonsnivå tilsvarende kravene for lokalet eller tilgrensende fellesarealer (gjelder dersom slike krav er stilt til tilgrensende lokaler) |
| Tepperens | Kvalitetsmål |
| Støvsuging av tekstile møbler | Kvalitetsmål |
| Skuring og polishbehandling av harde gulv | Kvalitetsmål |

Hovedredgjøring omfatter følgende:

- Alle elementer som inngår i ordinært renhold i henhold til Insta 800

- Rengjøre dører (alle sider), karmer, vinduskarmer, gelendre og lister

- Rengjøre konvektorkasser og –rister/radiator

- Rengjøre alt inventar utvendig og innvendig

- Fjerne flekker/rengjøre fasttelefoner, fjernsynsapparater, videoer, radioer og lignende

- Rengjøring av vegger over 3 meter, samt himling

# Kvalitetsprofiler

|  |  |
| --- | --- |
| **Kvalitetsprofil** | **Romtype** |
| A- Oransje | Toalettkjerner/ kjøkken/kantine/garderobe/annet |
| C- Grønn | Kontor/kontorlandskap/møterom/resepsjon/annet |
| E- Indigo | Gang/korridor/fellesareal/vrimleområder/annet |
| F- Fiolett | Lager/kopi/rekvisitarom/annet |
|  |  |

Kvalitetsprofilene i tabellen ovenfor er hentet fra NHO Service sin kvalitetsprofil som igjen er basert på NS-INSTA 800:2010. NHO Service sin kvalitetsprofil finnes her: <http://www.nhoservice.no/getfile.php/Filer/Dokumenter%20Renhold/profiler.pdf>

# Kvalitetskrav harde gulv

|  |  |
| --- | --- |
| Gulvbelegg | Krav til glans |
| Beskriv belegg og/eller hvilke rom kravet gjelder | Glanskrav |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Nullstilling ved oppstart

Dersom krav til kvalitet for det periodiske renholdet i denne kravspesifikasjonen skiller seg fra kvaliteten på tidspunktet for når leverandør ble gitt anledning til å inspisere lokalene forut for tilbudsfristen, skal en opparbeidelse til den kvalitet som kreves etter denne kravspesifikasjonen prises som et engangsbeløp i kontraktens prisbilag. Dersom kvaliteten ved oppstart av kontrakten har blitt forringet etter tidspunktet for når leverandør ble gitt anledning til å inspisere lokalene, skal tilbudt engangssum for nullstilling justeres opp skjønnsmessig vurdert mot den forringede kvaliteten. Den skjønnsmessige vurderingen skal legge til grunn den timeprisen leverandøren har tilbudt for ikke spesifisert periodisk renhold på anmodning.

# Tidspunkt for utførelsen av arbeidet

Renhold skal gjennomføres i tidsrommet kl. x-x

# Krav til leverandørens personale

1. Arbeidet skal utføres av renholdere som har kompetanse nødvendig for at avtalte krav og betingelser oppnås. Nødvendig kompetanse er minimum grunnkurs renhold, grunnkurs Insta 800 eller tilsvarende kurs eller erfaring, norsk språkkunnskap til et visst nivå slik at renholdsarbeidere klarer å ta imot og gi beskjed på en tilfredsstillende måte for Oppdragsgiver.
2. Stedlig arbeidsleder skal minimum ha fagbrev som renholdsoperatør eller dokumentert tilsvarende kompetanse.
3. Avdelingsleder må være NS-INSTA 800 sertifisert på nivå 3 eller høyere.
4. Renholdere skal ha normal god hygiene og bruke rent arbeidstøy tydelig merket med renholds firmaets merke/navn.
5. Renholdspersonalet skal være serviceinnstilt (jf. INSTA 800) overfor de som bruker lokalene, innenfor rammen av avtalt ansvars- og arbeidsfordeling.
6. Renholdspersonalet skal ha kompetanse om rutiner for smitterenhold. For nødvendig kompetanse på smitterenhold kreves det dokumentert opplæring og kunnskap slik at renholdsarbeidere vet hvordan man skal håndtere sprøyter, blod, oppkast og bruk av riktig verneutstyr.

# Krav til gjennomføring av oppdraget

## Kontroll av kvalitet

Kontroll av rengjøringskvaliteten gjøres etter NS-INSTA 800:2010.

## Materiell og utstyr

Leverandør er ansvarlig for å skaffe til veie og bekoste alt materiell og utstyr som er nødvendig for å utføre renholdet i henhold til denne avtalen.

Leverandøren er ansvarlig for at deres servicemedarbeidere har de nødvendige godkjenninger for utførelsen av arbeidet.

## Miljø

Oppdragsgiver legger vekt på miljøhensyn i sine anskaffelser. Tilbyder skal tilby renholdstjenester som minimum og til enhver tid oppfyller miljøkrav som følger av gjeldende lover, forskrifter og EU-direktiv. Det skal benyttes moderne og miljøvennlige rengjøringsmetoder og rengjøringsprodukter.

1. Stoffer som utgjør en alvorlig miljø- og helsefare, eller som står på Miljødirektoratets prioritetsliste over kjemiske stoffer med uheldige egenskaper er uønsket.
2. Følgende kjemikalier skal ikke benyttes:

- Alkylfenoler og alkylfenoletoksilater

- Triklosan

- Kvartære ammoniumforbindelser av typen DHTMAC

- Muskxylener

- PFOS-liknende stoffer og siloksaner (D5)

- Lineære alkylbenzensulfonater (LAS)

1. Følgende kjemikalier er vurdert som uønsket og skal benyttes i minst mulig grad:

- Diklorbenzen

- Limonen

- EDTA og salter av EDTA

- Klorerte løsemidler (løsemidler som inneholder klor)

- Kjemiske stoffer som ihht. forskrift om klassifisering, merking mv. av farlige kjemikalier (FOR-2002-07-16-1139), klassifiseres allergifremkallende.

- Kjemiske stoffer som ihht. forskrift om klassifisering, merking mv. av farlige kjemikalier (FOR-2002-07-16-1139), klassifiseres miljøskadelig.

- Forbindelser med aktivt klor 2 over 0,1 vektprosent

# Ytterligere krav til leverandør

Legg inn eventuelle krav til sikkerhetsgodkjenning, undertegning av taushetserklæringer og eventuelle andre krav.

# Fasiliteter for leverandøren/renholderne

Følgende fasiliteter vil være tilgjengelig for leverandøren/ renholderene

* Garderobe
* Mulighet for å lagre utstyr
* Bøttekott med tilgang til vann
* Tilgang til søppelrom
* Annet