

Bilag 1. Opgavebeskrivelse

Rengøring af Kultur- og Fritidsforvaltningens lokaler i perioden 1. oktober 2019 – 30. september 2020

Indhold

1. INDLEDNING	4
2. KRAV TIL RENGØRINGSYDELSEN	4
2.1 Arbejdets indhold og omfang	4
2.2 Besigtigelse og lokaleoplysninger	4
2.3 Rengøringsomfang, -dage, -tidspunkt med videre.	5
2.4 Miljø og arbejdsmiljø	7
2.5 Reduktion af miljøbelastning	7
2.6 Miljøzonen	7
2.7 Tomgang	8
2.8 Arbejdsmiljø	8
2.9 Kravspecifikation miljø og arbejdsmiljø:	8
2.10 Krav til rengøringsmidler:	9
2.11 Krav til rengøringsrekvisitter, -vogne og -maskiner:	10
2.12 Krav til rengøringsmetoder:	11
2.13 Krav til arbejdsorganisering:	11
2.14 Krav til affaldshåndtering:	11
2.15 Samarbejde og sikkerhedsorganisation	12
2.16 Sikring og dokumentation af anvendt arbejdstid	12
2.17 Sociale klausuler	12
3. OPRYDNING OG KLARGØRING	13
3.1 Generelt	13
3.2 Rengøring	13
4. RENGØRINGSINSTRUKTIONER	15
4.1 Generelt	15
4.2 Hoved-/ekstrarengøring (del af Option 1)	16

4.3 Rengøringsvilkår i øvrigt	16
KVALITETSSIKRING, -KONTROL OG -RAPPORTERING	17
4.4 Rengøring	17
5. FAKTURERING	19
6. PERSONALEFORHOLD	20
7. Udstyr og maskiner	21
Bilag 1.1: Lokalisationsdata	22
Bilag 1.2: Kravspecifikation	24

1. Indledning

Udbuddet omhandler daglig intern rengøring af forskellige kommunale lokaliteter (eksempelvis sports- og idrætshaller, kulturhuse, biblioteker, museer, administration med videre).

Udbuddet omfatter samlet set 29 lokaliteter i Københavns Kommune, hvoraf der på enkelte kan være mere end en lokalitet på samme adresse.

Der indgås aftale med én leverandør.

Der skal afgives tilbud på kvalitetsbaseret rengøring.

Der skal afgives tilbud på den samlede ydelse inkl. Option 1.

KFF forventer, at der afgives kontrolbud på kontrakten.

2. Krav til rengøringsydelsen

2.1 Arbejdets indhold og omfang

Arbejdets specifikke indhold og omfang er beskrevet i kravspecifikationen jf. bilag 1.2 til dette dokument.

2.2 Besigtigelse og lokaleoplysninger

Tilbudsgiver vil få mulighed for at besigtige udvalgte lokaliteter, som er omfattet af udbuddet, se Udbudsbetingelserne.

Der er for hver lokalitet, bygning og etage foretaget en opgørelse over lokaler, samt opmåling af rengøringsarealet med videre.

Tilbuddene skal beregnes på baggrund af de oplyste lokaletdata (jf. bilag 1.1) og de ved besigtigelserne observerede forhold omkring tilgængelighed, vedligehold, overfladematerialer, farver, smudsforebyggende og rengøringstekniske foranstaltninger med videre.

Der kan under udbudsprocessen og efterfølgende ske ændringer i forhold til antal lokaliteter, arealer, lokaleanvendelse eller andre udvidelser/indskrænkninger i forhold til de aktiviteter, der skal pågå i lokaliteten/lokalet.

Såfremt Leverandøren efter aftaleindgåelse kan påvise arealmæssige unøjagtigheder, som overstiger +/- 3 % i forhold til det, som er anført i udbudsmaterialet, er Leverandøren berettiget til en regulering af det årlige vederlag for den pågældende lokalitet.

Såfremt der efter aftaleindgåelse sker ændringer i lokaleanvendelsen i forhold til det, som er anført i udbudsmaterialet, og såfremt denne ændrede anvendelse medfører en ændring i rengøringsindsatsen, som dokumenterbart medfører ekstraomkostninger for Leverandøren, er Leverandøren berettiget til en regulering af det årlige vederlag for den pågældende lokalitet.

Leverandøren skal i forbindelse med opstart af kontrakten kontrollere de udleverede lokalitetsdata og skal **inden den 1. december 2019** fremkomme med eventuelle ændringsoplysninger inklusive oplæg til tilpasning af vederlaget. Leverandørens ønsker om tilpasninger, som måtte fremkomme efter den nævnte frist, og som ikke skyldes forhold, der er opstået efter aftaleindgåelse, vil ikke blive imødekommet.

KFF forbeholder sig ret til i hele aftaleperioden at kræve vederlaget tilpasset, hvis der konstateres arealer eller anvendelsesfunktioner, der medfører et mindre tidsforbrug end anført i udbudsgrundlaget.

Leverandøren skal i kontraktens varighed løbende vedligeholde et præcist datamateriale for alle lokaliteter indeholdende alle for opgaverne relevante oplysninger for den enkelte lokalitet og de enkelte lokaler. Materialet skal vedligeholdes af Leverandøren i hele aftaleperioden således, at alle konstaterede og væsentlige lokaleændringer (anvendelse, udvidelse eller indskrænkning) indarbejdes mindst hver tredje måned.

Materialet skal være udarbejdet elektronisk i et dertil egnet program (eksempelvis Jonathan Clean, Data Know How eller tilsvarende).

Ved Leverandørens første udarbejdelse udleverer Leverandøren materialet i et samlet hardcopy sæt i to eksemplarer til KFF, og Leverandøren fremsender en mail med PDF-filer af materialet til KFF og til den enkelte lokalitet. Ved alle af Leverandøren efterfølgende gennemførte ændringer udleverer Leverandøren i hardcopy to eksemplarer af de aktuelle ændringssider til KFF og fremsender en mail med PDF-filer af materialet til KFF og den enkelte lokalitet.

På KFFs opfordring skal Leverandøren endvidere via e-mail eller på anden sikker måde umiddelbart udlevere dataoplysningerne i en for det anvendte program læsbar datafil plus oplysningsskemaer til KFF.

Alle data og hardcopy materialer, som er udleveret af Leverandøren, forbliver KFFs ejendom. KFF er berettiget til frit at anvende dette materiale, herunder i forbindelse med gennemførelse af et gen-udbud.

Leverandøren skal straks gøre KFF opmærksom på konstaterede ændringer, der påvirker den samlede arbejdsindsats. Dette gælder uanset, om det er i op- eller nedadgående retning.

2.3 Rengøringsomfang, -dage, -tidspunkt med videre.

Generelt for alle bygninger og lokaler:

- ❑ Rengøringsarbejdet udføres efter den i bilag 1.2 anførte kravspecifikation og med de i lokaletdataernes oplysningsskemaers anførte antal rengøringsdage pr. år for den enkelte lokalitet.
- ❑ Der skal i det enkelte lokale tages størst mulig højde for variationer i den aktuelle belastning.
- ❑ Lokalerne rengøres på alle hverdage (mandag-fredag), dog med de afvigelser, som er anført i Bilag 2. *Tilbudslisten*.

Det er Leverandørens ansvar at registrere og kontrollere det aktuelle antal rengøringsdage for hver lokalitet.

I tilfælde af reduktion eller udvidelse i antallet af rengøringsdage pr. år, reduceres/udvides vederlaget for hver dag med en faktor svarende til det årlige vederlag divideret med antallet af det aktuelt anførte antal rengøringsdage.

Det skal hertil bemærkes, at der for lokaler med et andet antal rengøringsdage end det generelle, løbende kan forekomme ændringer.

Det skal også bemærkes, at der kan forekomme ændringer i ferieperioder som følge af, at der gennemføres ændrede generelle lukkeperioder eller at der etableres samarbejder, hvor to eller flere lokaliteter holder åbent på skift.

Der vil i tilfælde af ændringer som ovenfor beskrevet blive givet et varsel, der imødekommer Leverandørens forpligtigelser i forhold til servicemedarbejdernes overenskomstforhold. Det er dog et krav, at Leverandøren så hurtigt som muligt skal overføre eventuelle overtallige ressourcer til anden beskæftigelse for at nedbringe omkostningen for KFF.

- ❑ Alle primærlokaler skal som hovedregel rengøres på et tidspunkt, så de fremstår med den fastlagte kvalitet i forbindelse med primærbrugernes lokaleanvendelse.

Det umiddelbart mulige rengøringstidsrum for hver lokalitet fremgår af Bilag 2 - tilbudslisten. Med udgangspunkt heri aftales det aktuelle arbejdstidsrum med forvaltningens controller.

- ❑ Hvis noget rengøring udgår på en lokalitet pga en aktivitet i en kortere periode, skal det aftales skriftligt med forvaltningens controller hvilke opgaver der i stedet skal løses.
- ❑ Indsamlet affald, genbrugspapir, pap og flasker med videre henstilles/placeres i lokalitetens affaldsrum eller i containere på den enkelte lokalitets område. De konkrete steder kan anvises af den enkelte lokalitet.

Leverandørens medarbejdere skal grundigt instrueres i de af forvaltningens til enhver tid udleverede og gældende regler for sortering og håndtering af affald og genbrugsmaterialer.

- ❑ Forbrug af plastposer til almindelige affaldsbeholdere inklusive hygiejneaffald, bioaffald og affaldssække i både plast og papir til Leverandørens indsamling af affald skal være indeholdt i tilbuddet.
- ❑ Uddeling af forbrugsartikler, såsom håndsæbe, toiletpapir, papir- og/eller stofhåndklæder og andre almindelige forbrugsartikler til toiletter, tekøkkener og lignende steder, indgår i opgaveomfanget.

Det er Ejendomsdrift & Service ansvar og udgift, at der indkøbes og lagerføres de nødvendige forbrugsartikler. Rengøringsleverandøren skal dog løbende oplyse Ejendomsdrift & Service lokale teamleder om lagermængde med videre.

- ❑ Såfremt Leverandørens serviceledelse eller -medarbejderen i sit daglige arbejde bliver bekendt med fejl eller mangler på eksempelvis vvs-installationer, toiletter eller urinaler, hvor vandet løber konstant, utætte sæbeautomater og blandingsbatterier, ødelagte eller manglende lysarmaturer, lamper og lysrør, samt andre skader på bygninger og inventar, skal dette omgående meddeles til Ejendomsdrift & Service lokale teamleder.
- ❑ Pletfjerningen må ikke medføre, at der opstår snavs, kalk eller andre efterladenskaber på glasdøre, glaspartier og ruder.
- ❑ Arbejdet indeholder ikke oprydning og klargøring, men Leverandøren skal i alle tilfælde anvende den planlagte arbejdstid, også selvom oprydning ikke har fundet sted.

I tilfælde af mangler ved den oprydning og klargøring, som lokalebrugerne har ansvaret for, og som medfører hel eller delvis undladelse af rengøringen, skal Leverandøren straks rapportere dette til Forvaltningens controller..

I tilfælde af gentagne eller generelle mangler med oprydning og klargøring på en lokalitet, skal dette skriftligt rapporteres til forvaltningens controller.

- ❑ Efter ønske fra Lokaltiden, skal der oprettes en kontaktbog til kommunikation mellem Leverandørens servicemedarbejder og lokaliteten – Kommunikationen skal kunne varetages på dansk.
- ❑ Leverandøren skal endvidere sikre, at Leverandørens servicemedarbejdere efter endt rengøring altid:
 - slukker for lyset i lokaler, hvor der ikke opholder sig andre
 - låser alle interne døre, der var låst ved rengøringens påbegyndelse
 - Låser yderdøre og tilkobler alarmer i bygninger eller alarmafsnit, hvor der ikke opholder sig andre.
- ❑ Leverandørens personale skal under arbejdets udførelse være iført en identificerbar arbejdsbeklædning med virksomhedslogo og de skal have et id-kort med angivelse af Leverandørens navn og logo, samt medarbejderens billede, navn og funktion.

For faste medarbejdere kan der af KFF eller lokaliteten kræves opsat en planche med billede, navn og funktion for den eller de medarbejdere, der arbejder på lokaliteten.

- ❑ Eventuel lukning af bygninger, etager eller lokaler meddeles hurtigst muligt Leverandøren af KFF og fordrer refusionskrav.
- ❑ Der skal være mulighed for, at KFF når som helst kan vælge, at den tilstedeværende arbejdskraft overføres til anden tilsvarende beskæftigelse på lokaliteten eller et andet sted i KFF inden for det planlagte arbejdstidsrum.

En sådan ændring af kortere eller længere varighed medfører, at aktivitets- og/eller kvalitetskravet for den ellers aftalte leverance suspenderes i det tidsrum, overførslen varer.

- ❑ Konstatere mangler før kl. 11 skal disse straks udbedres. Ved mangler der konstateres senere skal der aftales med Forvaltningens controller om der skal ske en straks udbedring eller om opgaven kan vente til næste rengøring.

2.4 Miljø og arbejdsmiljø

Leverandøren garanterer, at Leverandøren i hele kontraktens løbetid opfylder de for ydelserne gældende miljøkrav, samt den til enhver tid gældende miljølovgivning i forbindelse med udførelsen af ydelserne.

2.5 Reduktion af miljøbelastning

Leverandøren skal i forbindelse med sin udførelse af kontrakten aktivt arbejde for at mindske den miljøbelastning der fremkommer ved Leverandørens arbejde. Dokumentation for arbejdet skal på forlangende forelægges KFF, f.eks. i form af dokumentation for implementering af miljøledelsessystemer eller andre miljøfremmende tiltag.

Leverandøren skal overholde gældende lovgivning om miljøbeskyttelse og om kemiske stoffer og produkter, samt arbejde aktivt for at fremme miljømæssige og kemisk sundhedsmæssige forhold ved opfyldelse af kontrakten.

2.6 Miljøzonen

Københavns Kommune er omfattet af ”Miljøzonen”. Det betyder, at Euro3-lastbiler og -busser pr. 1. juli 2010 skal have partikelfilter for at kunne køre i Københavns Kommune. Leverandøren er forpligtet til at efterleve de til enhver tid gældende regler for ”Miljøzonen”. Læs mere på <http://www.miljoezonen.dk/>

2.7 Tomgang

Københavns Kommune vedtog i marts 1990 et tomgangsregulativ, ifølge hvilket det er forbudt at holde motoren i tomgang i mere end ét minut. Overtrædelse af regulativet er en politisag og straffes med bøde. Leverandøren er forpligtet til at efterleve de til enhver tid gældende regler for tomgang i Københavns Kommune. Læs mere om reglerne i kommunens folder her:

http://www.kk.dk/FaktaOmKommunen/PublikationerOgRapporter/Publikationer/tmf_publicationer.aspx?mode=detalje&id=705

2.8 Arbejdsmiljø

Leverandøren skal i forbindelse med udførelsen af kontrakten overholde den for Leverandøren gældende arbejdsmiljølovgivning og sikre, at egne arbejdsforhold er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarlige. Herunder skal det bl.a. sikres, at der er udarbejdet arbejdspladsvurdering og lavet en arbejdsmiljøorganisation, såfremt den for Leverandøren gældende lovgivning påbyder Leverandøren dette.

Det er yderligere et krav, at Leverandøren i overensstemmelse med den for Leverandøren gældende lovgivning arbejder aktivt for at fremme sundhed og sikkerhed ved opfyldelse af kontrakten. Dette kan f.eks. ske ved, at Leverandøren er arbejdsmiljøcertificeret (eller overholder kriterierne for dette) efter OHSAS 18001, Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 1191 af 9. oktober 2013 om anerkendelse af DS/OHSAS 18001 mv., Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 1193 af 9. oktober 2013 om arbejdsmiljøcertifikat, eller har indført tiltag som går videre end arbejdsmiljølovgivningen foreskriver, eksempelvis, ved at virksomheden har indført en arbejdsmiljøpolitik, har medarbejdere i flexjobstilling eller lignende, deltager i arbejdsmiljønetværk eller lignende.

Ved sin underskrift af kontrakten erklærer Leverandøren samtidigt, at virksomheden ikke har påbud fra Arbejdstilsynet – eller fra tilsvarende national myndighed – som kan have betydning for udførelsen af kontrakten samt, at Leverandøren overholder den for Leverandøren gældende og relevante arbejdsmiljølovgivning.

2.9 Kravspecifikation miljø og arbejdsmiljø:

Generelt:

Udvælgelse af rengøringsmidler og – udstyr og maskiner skal tage hensyn til miljø, sundhed og sikkerhed, og der skal løbende gennemføres lovpligtige arbejdspladsvurderinger (APV) med henblik på at forbedre arbejdsmiljøet og sikkerheden for medarbejderne og lokalebrugere.

Leverandøren skal derfor indestå for, at de anvendte rengøringsmidler, -udstyr og maskiner, samt tilknyttede arbejdsmetoder til enhver tid er så lidt miljø og sundhedsskadeligt som muligt, både hvad angår det ydre og indre miljø samt arbejdsmiljøet (substitutionsprincippet).

KFF forbeholder sig ret til at pålægge Leverandøren at vælge specifikke rengøringsmidler. Dette vil ske, hvis der er overflader som på grund af garanti eller andet kræves rengjort med specielt rengøringsmiddel, og da alene såfremt det pågældende rengøringsmiddel ikke tilbydes af Leverandøren. Medfører dette meromkostninger for leverandøren, vil disse blive betalt af KFF under forudsætning af, at Leverandøren kan dokumentere meromkostningerne.

De rengøringsmidler, der påtænkes anvendt, skal i forbindelse med aftaleindgåelse dokumenteres via produktdatablade og sikkerhedsdatablade.

Pladsmappe med arbejdsplan og sikkerhedsdatablade skal forefindes på lokaliteten fra første dag.

Senest 3 måneder efter kontraktindgåelsen skal Leverandøren have udført arbejdspladsvurderinger på alle lokaliteter.

2.10 Krav til rengøringsmidler:

De af Leverandøren anvendte rengøringsmidler (eksempelvis vaskemidler og opvaskemidler i fast og flydende form, universalrengøringsmidler, toilet- og sanitetsrengøringsmidler, midler til vask og pleje af gulve, grundrengøringsmidler og midler til skumudlægning og specialrengøringsmidler) skal udvælges ud fra nedenstående 15 kriterier.

Midler til rengøring af områder, hvor der er specielle hygiejnekrav, f. eks desinfektionsmidler og skumudlægning i køkkener, er ikke omfattet af nedenstående 15 kriterier, men skal overholde anden lovgivning, så som godkendelse til fødevarerbrug og biociddirektivet.

Midler til specialrengøring, så som harpiksfjerner, stærk sanitet (sur og basisk), kalksæbefjerner, blegemiddel, sprit 93 %, grill og ovnrens, urinalblokke samt 32 % eddikesyre skal alene overholde krav nr. 2, 3, 5, 8, 12, 14 og 15. Krav nr. 1 skal overholdes med den undtagelse, at specialrengøringsmidlerne kan være klassificeret med Xn; R20, R21, R22 og med C: R35, R34 og F; R11 samt R10.

Leverandøren skal garantere, at rengøringsmidlerne opfylder følgende kriterier:

1. Rengøringsmidlerne¹ må ikke være klassificerede som meget giftige (Tx), giftige (T), sundhedsskadelig (Xn), ætsende (C), eksplosiv (E), brandfarlig (Fx og F) eller miljøfarlig (N)².
2. Rengøringsmidlerne må ikke være klassificeret som kræftfremkaldende, reproduktionsskadelig eller mutagene (mærket med følgende risikosætninger R40, R45, R46, R49, R60, R61, R62, R63, R50/53, 51/53 R59). Eller indeholder kombinationer heraf i koncentrationer højere end 0,010 vægtprocent af det færdige produkt.
3. Rengøringsmidlerne må ikke være klassificeret som sensibiliserende med Xn;R42 eller Xi;R43 eller indeholde mere end 0,1 vægtprocent af disse stoffer.
4. Rengøringsmidlerne må ikke indeholde optisk hvidt.
5. Farvestoffer skal undgås og må kun forefindes i det omfang det har praksis betydning, f. eks toiletrensemiddel og synlighed i kumme. Farvestoffer skal være tilladt i henhold til EU's direktiv 76/768/EEC med senere ændringer.
6. Rengøringsmidlerne må ikke indeholde stoffer på EU's liste over potentielt hormonforstyrrende stoffer, kategori 1 og 2, med dokumentation for hormonforstyrrende effekt eller potentielt hormonforstyrrende effekt, se [link](#)
7. Tensider skal være aerobt let nedbrydelige i henhold til OECD 301A-F testmetode eller tilsvarende testmetode.
8. Parfumer skal undgås og må kun tilsættes hvor det har praktisk betydning, så som i urinalblokke. Såfremt parfume tilsættes skal det være i overensstemmelse med IFRA's (Internationale Fragrance Association) retningslinjer.

¹ Toilet- og sanitetsmidler er undtaget krav om ikke klassificering som sundhedsskadelig og/eller ætsende (Xn og C).

² Klassificeret efter EU's stof- og præparatdirektiver 67/548/EEC og 1999/45/EEC med senere ændringer.

9. Rengøringsmidlerne skal være uden tensiderne; APEO, NPEO og LAS samt kompleksbinderne; EDTA, NTA og fosfonater.
10. Indholdet af total fosfor i rengøringsmidlerne skal begrænset mest muligt og i universalrengøringsmidler må total fosfor (regnet som P) højst udgøre 0,05 g pr. liter brugsopløsning og for toilet- og sanitetsmidler højst 0,50 g pr. liter brugsopløsning.
11. Rengøringsmidlerne skal være uden konserveringsmidlerne; Kathon og Bronopol.
12. Rengøringsmidlerne må ikke indeholde klororganiske forbindelser eller benzalkoniumklorid eller reaktive klorforbindelser, så som natriumhypoklorit.
13. Rengøringsmidlerne må ikke indeholde kemiske stoffer, der er bioakkumulerbare. (dvs. BCF < 100 eller logKow < 3).
14. Brugsoplysninger skal være angivet på rengøringsmidlernes emballage.
15. Emballage til rengøringsmidlerne må ikke bestå af PVC.

Alle rengøringsmidler som er miljømærkede med det Nordiske Svanen eller EU' Blomsten opfylder ovenstående krav³. Hvis Leverandøren kan påvise, at rengøringsmidler, som ikke er miljømærkede med det nordiske Svanen eller EU's Blomsten, opfylder ovenstående krav, vil KFF også acceptere, at sådanne rengøringsmidler anvendes.

Leverandøren skal uddanne sine medarbejdere i de anvendte rengøringsmidler, doseringsudstyr og lignende, således at arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt fulgt forsvarligt. Der skal således inden arbejdet igangsættes være indhentet sikkerhedsdatablade og være udarbejdet arbejdspladsbrugsanvisninger samt være indkøbt nødvendige værnemidler og førstehjælpsudstyr (handsker, sikkerhedsbriller, øjenskyller m.m.). Medarbejderne skal være instrueret i brugen af disse og indholdet af sikkerhedsdatablade og arbejdspladsbrugsanvisningerne.

KFF ønsker, at anvisningerne i ”Vejledning om rengøringsmidler” udsendt af Branchearbejdsmiljørådet for service og tjenesteydelser bliver fulgt, se [link](#).

2.11 Krav til rengøringsrekvisitter, -vogne og -maskiner:

Leverandøren er forpligtet til at anvende ergonomisk korrekte rengøringsrekvisitter, -vogne, -maskiner og -metoder m.m. til udførelse af den beskrevne ydelse uden at dette må medføre kvalitetsforringelser. KFF ønsker, at anvisningerne i ”Vejledning om ergonomi og rengøring” udsendt af Branchearbejdsmiljørådet for service og tjenesteydelser bliver fulgt, se [link](#).

Leverandøren skal uddanne sine medarbejdere i rengøringsmetoder, -maskiner, -vogne og – udstyr, således at arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt fulgt forsvarligt.

Lokaliteterne kan efter nærmere aftale med Forvaltningens controller, give tilladelse til, at Leverandøren opstiller maskiner på lokaliteten. Sådanne af Leverandøren opstillede maskiner skal være CE-mærket og med lavt energi- og vandforbrug.

Der skal foreligge produktatablade på alt rengøringsudstyr og for maskiner tillige en arbejdsinstruktion, således at rengøringsmedarbejderne kan orientere sig, hvis behovet opstår.

³ www.ecolabel.dk.

Leverandøren kan tilslutte sig Københavns Kommunes indkøbsaftale på rengøringsrekvisitter, -midler og vogne. Denne aftale er miljø- og arbejdsmiljøvurderet og med tilslutning og køb af disse varegrupper, vil Leverandøren automatisk overholde udbudsmaterialets krav til rengøringsmidler og -rekvisitter og -vogne.

2.12 Krav til rengøringsmetoder:

Leverandøren skal sikre:

- ❑ At rengøringsmidler, som skal anvendes til mere grundige rengøringsopgaver, ikke risikerer at blive anvendt i forbindelse med den daglige ydelse.
- ❑ At doseringsanvisninger for de anvendte produkter bliver fulgt.
- ❑ At der altid anvendes de rigtige rengøringsmidler til de forskellige opgaver.
- ❑ At der ikke bruges traditionel fejning eller anvendelse af andre metoder, der ophvirvler løst støv.
- ❑ At der højst anvendes ét rengøringsmiddel pr. rengøringsfunktion (f.eks. rengøring af spejle, vask af gulv).
- ❑ At der altid anvendes og skiftes rengøringsvand og -tekstiler, så der tilvejebringes et fagligt korrekt resultat. Ved vask af klude/tekstiler må der ikke anvendes skyllemiddel.
- ❑ At rengøringsrum, vaskerum og andre lokaler, der anvendes til servicepersonale, -udstyr, -maskiner med videre, til enhver tid, er i en ordentlig opryddet og rengjort stand, samt at der efter arbejdets udførelse ikke henligger snavsede eller våde rengøringsstekstiler og lignende, der giver lugt- eller fugtgener.
- ❑ At brugt rengøringsmateriel skal rengøres dagligt, og brugte rengøringsstekstiler skal vaskes på en hygiejnisk forsvarlig metode og tørres umiddelbart efter brug eller fjernes fra lokaliteten. Brugte rengøringsstekstiler kan alternativt opbevares i lufttætte beholdere i op til 3 dage.
- ❑ At rengøringsmidler bliver opbevaret væk fra publikumsarealer, herunder rengøringsmidler på toiletter og omklædningsrum. Alle midler skal opbevares i depot eller rengøringsrum. Såfremt Leverandøren deler rum med Lokaliteten, skal det tydeligt markeres hvilke hylder/reoler Leverandøren bruger.
- ❑ Der opfordres til anvendelse af gulvvaskemaskiner hvor det er muligt.

2.13 Krav til arbejdsorganisering:

For alle ydelser under kontrakten skal der udarbejdes en arbejdsinstruktion med tydelig beskrivelse af opgaven, kvaliteten, minimumsfrekvenser og miljøforhold.

Personalet skal være instrueret i anvendelse af instruksen, som skal være til rådighed for personalet på alle arbejdssteder. På forlangende skal instruksen kunne dokumenteres.

2.14 Krav til affaldshåndtering:

Alt affald skal sorteres og bortskaffes i minimum følgende grupper: papir, plast, glas, pap, bio affald og restaffald.

Det er ikke tilladt at fjerne flaskepant eller andre kasserede effekter fra lokationerne.

Leverandøren skal efterleve Københavns Kommunes affaldsregulativer, henholdsvis ”Regulativ for Erhvervsaffald”, se [link](#) og ”Regulativ for husholdningsaffald”, se [link](#).

Det skal iagttages at KFF har certificeret miljøledelse og at der på nogle lokaliteter kan være yderligere krav til affaldssorteringen, som Leverandøren skal følge.

2.15 Samarbejde og sikkerhedsorganisation

Det løbende samarbejde og KFFs ønsker om ændringer i udførelse og omfang skal foregå i tæt og fleksibelt samarbejde mellem Leverandøren, KFF og en af KFF valgt controller, samt en repræsentant på den enkelte lokalitet eller en af ledelsen udpeget kontaktperson.

Som en meget vigtig del af samarbejdet er det et krav, at Leverandøren løbende holder KFF og/eller en af KFF valgt controller orienteret om alle gennemførte ændringer, tiltag og aftaler, som har indflydelse på ydelsen på den enkelte lokalitet eller generelt.

Der afholdes hver måned møde mellem lokaliteten, Forvaltningens controller og Leverandørens ansvarlige leder, som også i det daglige er udpeget til at være Forvaltningens overordnede kontaktperson

Leverandøren er til enhver tid forpligtet til at følge KFFs eller lokalitetens gældende sikkerhedsanvisninger.

Leverandørens personale er til enhver tid forpligtet til at sørge for, at lokalitetens generelle sikkerhedsbestemmelser ikke bringes ud af funktion. Det indebærer blandt andet, at branddøre ikke må spærres, blokeres eller stå åbne i længere tid, end det tager en person at gå fra ét lokale til ét andet gennem branddøren.

2.16 Sikring og dokumentation af anvendt arbejdstid

Leverandøren skal i forbindelse med aftaleindgåelsen udarbejde en opgørelse over den normerede arbejdstid pr. lokalitet pr. dag, som er indeholdt i tilbudssummen.

Endvidere skal Leverandøren udarbejde en procedure for, hvordan den kalkulerede arbejdstid vil blive sikret og dokumenteret i tilfælde af, at der er kritik af kvaliteten. Opgørelsen/beskrivelsen vil blive optaget som bilag til kontrakten og er herefter gældende mellem Leverandøren og KFF. Uanset denne opgørelse gælder, at Leverandøren er forpligtet til anvende de ressourcer, herunder arbejdstid, som er nødvendig for at opfylde kontrakten.

Følgende overordnede forhold skal indgå i Leverandørens procedure:

- ☐ Fastlagt og til KFF meddelt arbejdstid og medarbejder/medarbejdere.
- ☐ Meddelelse om alle afvigelser i arbejdstid og medarbejder/medarbejdere senest ved den ellers planlagte arbejdstids begyndelse.
- ☐ Skriftlig, telefonisk eller elektronisk registrering af arbejdstidens begyndelse og afslutning.
- ☐ Servicemedarbejdernes løn- og ansættelsesforhold skal fremvises på forlangende.

2.17 Sociale klausuler

KFF ønsker med anvendelse af sociale klausuler i udbudsforretninger at sikre, at KFFs engagement i etiske og sociale hensyn fastholdes.

Det er derfor et krav, at Leverandøren for sine ydelser under kontrakten opfylder Københavns Kommunes vilkår om sociale og etiske hensyn.

3. Oprydning og klargøring⁴

For at opnå den størst mulige forståelse for alle involverede parter roller og ansvar i samarbejdet, er der fastlagt grænseflader mellem hvilke opgaver, som Leverandøren skal opfylde, og hvilke opgaver, brugerne af de enkelte lokaliteter, skal udføre.

3.1 Generelt

Oprydning og klargøring forud for rengøring skal ikke forestås af Leverandøren. Det er derfor heller ikke Leverandørens ansvar, at disse opgaver udføres.

Hvis rengøring ikke er muligt, meldes dette straks skriftligt til Forvaltningens controller.

Dette medfører, at der ikke kan kræves udført rengøring på overflader eller dele af overflader, som ikke er tilgængelige eller synlige som følge af manglende oprydning eller klargøring, eller som følge af andre forhold, for hvilke lokaliteten bærer ansvaret for.

Nedenstående afsnit præciserer rengøringsopgaven, hvilken oprydning/klargøring, som indgår i Leverandørens ydelser.

3.2 Rengøring

Almindeligt flytbart og mindre inventar, arbejdsredskaber (telefoner, holdere til skriveredskaber pc-tastatur og lignende) og mindre/let flytbart inventar på hjul (kontorstole, flytbare tavler, mindre skuffearrangementer og lignende) skal flyttes jævnligt (mindst en gang om ugen) af Leverandøren med henblik på udførelse af kontrol og tilvejebringelse af rengøringskvaliteten/udførelse af rengøringsaktiviteten.

Mindre udsmykningsgenstande i begrænset omfang flyttes ligeledes af Leverandøren i forbindelse med rengøringsarbejdets udførelse (eks. 1-2 pottedplanter i en almindelig vindueskarm eller 2-3 billeder eller tilsvarende på et skrivebord).

Rengøring af overflader, som kræver oplukning af skabe, skuffer og lignende, indgår ikke i rengøringsopgaven.

Fjernelse af hærværkslignende besmudsninger, i form af eksempelvis graffiti, samt spildt væske i større mængder, er **ikke** omfattet af kravet til opnåelse af den fastlagte rengøringskvalitet medmindre de aktivitetsbestemte metoder og hyppigheder angiver, at den pågældende overflade skal rengøres med en bestemt metode og/eller hyppighed, der vil fjerne besmudsningen.

Leverandøren skal i alle tilfælde udvise den størst mulige fleksibilitet og skal tilvejebringe den aftalte kvalitet. I tilfælde af, at det vurderes at det medfører et forbrug af ikke normeret tid, skal opgaven dokumenteres med før og efter billeder som sendes til Forvaltningens controller samme dag.

I tilfælde af at Leverandøren, som følge af mangelfuld oprydning, klargøring eller hærværkslignende besmudsninger, oplever vanskeligheder med at udføre rengøringsarbejdet eller at opnå den fastlagte kvalitet, skal det straks meddeles lokalitetens kontaktperson og Forvaltningens controller.

⁴ Rengøring

Hvis et eller flere lokaler, på grund af mangelfuld oprydning eller klargøring ikke er rengjort i overensstemmelse med kvalitetskravene, forudsættes det, at der senest ved rengøringsarbejdets afslutning den pågældende dag gives skriftlig besked til Forvaltningens controller.

Som nævnt kan KFF når som helst vælge, at den tilstedeværende arbejdskraft overføres til anden tilsvarende beskæftigelse inden for det planlagte arbejdstidsrum. Dette gælder også, hvis det som følge af en ændring i den almindelige brug af lokalerne umuliggøres at følge den ellers fastsatte rengøringsplan (eksempelvis i forbindelse med ombygninger og omflytninger).

Medmindre andet er specifikt angivet, vil KFF tilstræbe, at den oprydning, klargøring og rengøring samt enkelte rengøringsopgaver, som KFFs lokalebrugere eller andre udfører, omfatter de nedenfor angivne opgaver.

I det følgende er der således oplistet, hvilke opgaver der **ikke** skal udføres af Leverandøren, men som forudsættes at være udført af andre forinden rengøringsarbejdets start.

Når de i nedenstående omtales ”borgerrettede” rum, hvor teknisk udstyr rengøres/aftørres af Leverandøren forstås ”ikke kontorarbejdspladser”, hvor en eller flere medarbejdere anvender det tekniske udstyr, men alene situationer hvor det er borgere/brugere der anvender udstyret.

Medmindre andet er specifikt anført, omfatter den oprydning og klargøring som skal udføres af andre end Leverandøren:

- Placering af alt almindeligt affald i affaldsbeholdere
- Fjernelse/bortskaffelse af tungt og/eller stort affald
- Oprydning/afrydning af diverse borde, vindueskarme, hylder, reoler samt flader ovenpå skabe og lignende der ønskes rengjort
- Sætte inventar på plads, inklusive mulig opsætning/ophængning af almindelige og lettere stole og taburetter
- Periodisk flytning af inventar med henblik på rengøring bagved og under dette inklusive påpladssætning
- Afrydning/fjernelse af service/flasker og manuel/maskinel opvask
- Rydde gulvarealer for personlige ejendele og andre midlertidigt hensatte objekter, materialer, ledninger, stikdåser og lignende
- Blomsterpasning og lignende
- Renholdelse af personlig lokaleudsmykning
- Afkalkning af kaffemaskiner, elkedler og lignende

- Teknisk renhold af alle former for teknisk udstyr og apparatur, samt renhold af keyboards, mus og skærmfront⁵. I borgerrettede rum, skal teknisk udstyr renholdes og aftørres af tilbudsgiver
- Oprydning og rengøring af værktøj, legetøj og effekter til personlig hygiejne. Bemærk at større legeredskaber som møbler, eller nagelfaste genstande er indeholdt i opgaven.

4. Rengøringsinstruktioner

4.1 Generelt

Tilbudsgiverne skal afgive tilbud på Renhedsgradssystemet.

For alle opgaver omhandlet i rengøringsydelsen gælder det:

1. at alle arbejdsoperationer skal udføres under størst mulig hensyntagen til almindelige og af KFF eventuelt specifikt forlangte produkt- og producentanvisninger for de overflader, der rengøres.
2. at alle arbejdsoperationer skal udføres med den mindst mulige miljøbelastning, inklusive arbejdsmiljøet for servicemedarbejderne og lokalebrugerne samt for det ydre miljø.
3. at alle omkostninger forbundet med nødvendig opretning af rengøringskvaliteten i forhold til de indlagte forudsætninger om kvalitet ved opgavestart, skal være indeholdt i tilbuddet. Kvalitetsopretning skal være tilendebragt senest to måneder efter aftalestart.
4. at der i forbindelse med lukning, inklusive ferielukning i mere end to dage, skal foretages grovrengøring, inklusive fjernelse af affald efter lokaleanvendelsen den sidste dag inden lukningen (hvis der gøres rent om morgenen på dagen før lukning i mere end to dage, skal der samme dag efter ”lukketid” foretages en ”tømmetur”). Denne ydelse skal være indeholdt i den tilbudte timepris, idet Leverandøren *ikke* er berettiget til særskilt betaling for denne ydelse.
5. at overflader, som forskriftsmæssigt skal vedligeholdes med eller på besigtigelsestidspunktet er påført en plejende overflade, skal vedligeholdes i hele kontraktperioden.
6. at alle overflader, der kræver vedligehold med plejefilm, eller som ved aftalens start er påført olie, løbende udsættes for nødvendige beskyttende behandlinger gennem vekselvask eller forskriftsmæssig rengøring med olieklude eller tilsvarende.
7. at polishforsegling som hovedregel ikke ønskes eller accepteres, men at der i stedet skal anvendes vaske-plejesystemer med vekselvask (undtaget herfra er særskilt indgåede aftaler, hvor polish anvendes på grund af gulvoverfladens tilstand).
8. at der efter eventuelt gennemført opskuring eller 0-stillinger af gulve kan anvendes af KFF godkendt porefylder, inden der opbygges den nødvendige plejefilm for at opnå og fastholde den fastlagte/ønskede kvalitet og holdbarhed.
9. at den fastlagte kvalitet og/eller de fastlagte frekvensbestemte aktiviteter (og de hertil hørende forventede kvaliteter) udføres til en højde svarende til, at opgaven kan udføres stående på gulvet eller en 2 trins trappestige og med anvendelse af mulige skaftredskaber (normalt indtil 3 meter over gulvet).

⁵ Teknisk rengøring omfatter overflader på teknisk udstyr som ikke er umiddelbart tilgængelige (eksempelvis glaspladen under låget på en kopimaskine, underside på telefoners aftagelige mikrofon og højttalerdel, papirskuffer i fax- og kopimaskiner, printere og lignende).

Leverandøren skal i alle tilfælde, hvor den løbende rengøringsydelse ikke kan udføres optimalt på grund af omstændigheder på lokaliteten i forbindelse med eksempelvis bygningsarbejder, søge at opnå den bedst mulige kvalitet gennem omprioritering af indsatsen.

10. Eventuelt frigjorte ressourcer, som følge af manglende mulighed for at rengøre et eller flere lokaler, skal i alle tilfælde anvendes til udførelse af aftalte ekstraindeværker og herunder eventuelt efter en aftalt "opsparing" af ressourcer, mens ændringen pågår.

KFF kan i medfør af Option 1 indkøbe følgende:

1. Ekstraopgaver, som eksempelvis rengøring over 3 meter, nedvaskning af lofter/vægge, komplet afvaskning af træværk og metalprofiler, tekstilrensning, opskuring med efterfølgende overfladebeskyttelse/-behandling (eksempelvis porefylder), reoliering med eller uden forudgående mattering eller slibning og lignende.
2. Periodisk udførelse af andre rengørings- og serviceopgaver efter nærmere aftale.

Tilbudslisten indeholder en nærmere beskrivelse af opgaverne under option 1.

4.2 Hoved-/ekstrarengøring (del af Option 1)

Under Option 1 kan KFF indkøbe hoved-/ekstrarengøringsopgaver. Hoved-/ekstrarengøring udføres kun efter forudgående aftale om omfang, og Leverandørens vederlag skal baseres på de tilbudte timepriser.

For alle overflader, hvor der i kravspecifikationen er fastlagt en daglig grundig rengøring (eksempelvis gulve, der skal vaskes dagligt), for almindeligt løst inventar samt for **alle** overflader i sanitære rum, må behov for hoved-/ekstrarengøring ikke forekomme indtil 3 meter fra gulvet.

Ekstra akut rengøring skal kunne rekvireres alle dage og på begynder senest efter fire timer. Fakturering påbegyndes ved opgavestart til den takst der er givet i tilbuddet på akutte opgaver.

.

4.3 Rengøringsvilkår i øvrigt

Under udførelse af de daglige, periodiske og eventuelt aftalte hoved-/ekstrarengørings-opgaver skal rengøringsarbejdet udføres under hensyntagen til de til enhver tid gældende vejledninger, regler eller påbud fra myndigheder, branchesikkerhedsråd med videre.

Kvalitetssikring, -kontrol og -rapportering

Alle former for kvalitetssikring skal af Leverandøren gennemføres som via en aktionspræget- og **ikke** som en reaktionspræget ledelse!

4.4 Rengøring

På baggrund af kravspecifikationerne, skal Leverandøren iværksætte de fornødne instruktioner og procedurer til sikring og kontrol af levering af den aftalte ydelse.

Det er en forudsætning for kvalitetssikringen, at der for alle lokaliteter og lokaler tilrettelægges og gennemføres en hyppig grundig kontrol. Samtlige lokaler skal således af Leverandørens serviceledelse kontrolleres mindst én gang månedligt.

Leverandøren skal ud fra de foretagne kontrolhandlinger foretage en løbende rapportering til KFFs kontaktperson/opgaveansvarlige.

Leverandøren skal rapportere om alle eventuelle afvigelser i relation til ydelsen til Forvaltningens controller.

Leverandøren skal udarbejde og placere en ”driftsmappe” på alle lokaliteters rengøringsrum indeholdende de aktuelle tegninger, lokalefortegnelser, arbejdsinstruktioner, sikkerhedsblade med videre.

En gang månedligt afholdes møde mellem Leverandørens ansvarlige for kontrakten og Forvaltningens controller hvor der gennemgås kvalitets- og reklamationsstatistikker, samt samarbejde generelt.

En gang månedligt afholdes møde mellem Lokationerne, Leverandøren og Forvaltningens controller i alt ca.8 møder da flere lokationer holdes sammen. I forbindelse med mødet starter Leverandøren og Forvaltningens controller med en kontrol af kvaliteten på Lokationen.

En gang ugentligt skal indsendes kopi af Leverandørens egenkontroller.

I særlige tilfælde kan der fra dag til dag indkaldes til fælles kvalitetskontrol fra dag til dag.

Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds
3. Blå	2. Grøn	1. Gul	0. Rød
Definition			
Fuld overensstemmelse, eventuelt med en ekstra indsats og/eller en ekstra god service	Overensstemmelse, eventuelt med enkelte ikke-betydende mangler eller afvigelser	Manglende overensstemmelse på grund af enkelte betydende mangler eller afvigelser, som dog er blevet rettet efter henvendelse herom	Ingen overensstemmelse på grund af generelle mangler eller afvigelser eller på grund af enkelte betydende mangler eller afvigelser, som ikke er blevet rettet efter henvendelse herom

Eksempel på kvalitets- og samarbejdsoversigt baseret på den enkelte lokalitets vurdering af kvaliteten og samarbejdet siden sidste servicebesøg:

Navn	Jan	Feb	Mar	April	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Snit
Bbbb	0	1	2	2	2	2	2						2
Cccc	2	3	2	3	2	3	2						2
OSV													
GS	1,3	2,3	2	2,7	2	2,7	2						2

KFF forbeholder sig ret til at kræve, at Leverandøren, ud over indhentning og opstilling af de samlede karakterer og gennemsnit for de enkelte lokaliteter, også indhenter og udarbejder oversigter for forskellige assistentområder, objektgrupper og snavstyper (eksempelvis gulve, inventar og sanitet).

Herudover skal Leverandøren udarbejde en pointstatistik for hver lokalitet, hver måned og hvert år. Listen fremsendes senest tre hverdage før månedsmøde mellem Forvaltningens Controller og Leverandør.

Ud over angivelse af de enkelte lokaliteters karakterer, med tilhørende eventuelle uddybende kommentarer, skal der i rapporten være angivet alle eventuelle aftalte og gennemførte opretnings tiltag og handlingsplaner.

Herudover skal der for alle karakterer med farverne rød eller gul angives Leverandørens bemærkninger til årsag og reaktion.

Herudover skal Leverandørens kvalitetssikring, -kontrol og -rapportering som minimum indeholde følgende elementer:

- ☐ Rengøringsinstruktion
- ☐ Procedure for medarbejdernes egenkontrol
- ☐ Procedure for serviceledelsens inspektion
- ☐ Fejlmeldingsprocedure

- ❑ Opfølgning på aftaler
- ❑ Servicebesøg/-rapporter
- ❑ Overordnet og detaljeret periodevis kvalitetsvurdering
- ❑ Afhjælpning/udbedring af konstaterede/rapporterede svigt
- ❑ Reaktionstider.

Formålet hermed er at sikre og tydeliggøre at kvalitetssikring og -opfølgning ligger hos Leverandøren og de aftalte rengøringsydelser leveres til den fastsatte pris og med den mindst mulige kontrolindsats for KFFs kontaktpersoner og andre.

Rapporteringen skal efter nærmere aftale foreligge i en ”netklar” form (PDF fil eller tilsvarende), der muliggør, at KFF kan formidle resultaterne via Københavns Kommunes Intranet og/eller på Københavns Kommunes hjemmeside.

Leverandøren skal deltage i opfølgningsmøder på de lokaliteter, hvor det vurderes at kunne medvirke til en forbedring af kvaliteten eller samarbejdet.

Det er et krav, at der i en indkøringsperiode på op til 6 måneder efter opstart foretages en hyppigere opfølgning og kontrol af kvaliteten i alle omhandlede lokaler, samt at der af Leverandøren i hele aftaleperioden minimum fire gange årligt afleveres/fremsendes en samlet kvalitetsrapportering for alle de omhandlede opgaver, inklusive specifik angivelse af eventuelle forslag til justeringer i ydelsen.

Ved gennemførelse af de jævnlige kvalitetskontroller er det et krav, at kontrollen gennemføres i alle bygninger, på alle etager, i alle rengøringsområder og i alle lokaletyper, samt at kontrollen gennemføres ud fra en dokumenterbar statistisk tilfældighedsudvælgelse af de omfattede lokaler og disses antal.

Udviser en kvalitetskontrol, at der foreligger misligholdelse, skal Leverandøren uden ugrundet ophold meddele Forvaltningens Controller dette, hvad Leverandøren vil gøre for at afhjælpe misligholdelsen samt hvilke tiltag, Leverandøren vil iværksætte for at undgå, at tilsvarende misligholdelser indtræffer fremover. KFF kan stille krav til den måde, hvorpå enhver misligholdelse skal bringes til ophør, og hvilke skridt der skal tages for at undgå tilsvarende misligholdelser fremover.

KFF kan i sådanne tilfælde ligeledes stille krav om, at Leverandøren i en periode gennemfører en skærpet kontrol, hvor omfanget af kontrollen udvides, og/eller hvor kontrollerne gennemføres hyppigere end fastlagt.

5. Fakturering

Fakturaer for udført arbejde fremsendes i overensstemmelse med vilkårene beskrevet i kontrakten.

Hver måned, senest 5. hverdag, fremsendes til godkendelse en økonomisk oversigt over alle ydelser der skal faktureres fra forudgående måned. Fremsendte fakturaer der ikke på forhånd er godkendt, bliver afvist uden videre.

Ud over faktureringen, som skal være opdelt og fremsendt efter KFFs ønske, skal der til KFF månedligt og elektronisk fremsendes en samlet og akkumuleret årsoversigt (Excel-regneark eller tilsvarende).

Oplysningerne om de fakturerede beløb skal være opdelt i henholdsvis kontraktbeløb (det faste månedlige vederlag) og ekstraydelser i relation til eksempelvis hoved-/ekstrarengøring. Ekstra opgaver, herunder akutte opgaver faktureres separat og enkeltvis.

Alle ændringer i forhold til det faste månedlige vederlag skal på forhånd være aftalt, og der skal sammen med oversigten og som kommentarrubrik i oversigten, angives årsagen til ændringen (eksempelvis fremskrivning, ændringer i rengøringsomfang, dekort eller andet).

Den godkendte oversigt skal vedhæftes den elektroniske faktura. Oversigten kan vedhæftes som pdf.

6. Personaleforhold

Følgende forhold er gældende for det af Leverandørens personale, der indsættes til udførelse af serviceopgaver eller -ledelse hos KFF:

- Medarbejdere, som færdes alene på en lokalitet skal kunne kommunikere på dansk i skrift og tale. I konkrete tilfælde og i samråd med Leverandøren kan KFF's Controller skriftligt tillade, at sprogkrav fraviges, dog kun såfremt en sådan fravigelse ikke frembyder fare for medarbejderens eller andres sikkerhed.

Såfremt arbejdet tilrettelægges i teams, således at medarbejdere ikke færdes alene på en lokalitet, er det et krav, at mindst én af medarbejderne kan kommunikere på dansk i skrift og tale. Det er samtidigt et krav, at den medarbejder, som kan kommunikere på dansk i skrift og tale samtidig kan kommunikere med de øvrige medarbejdere i teamet.

Hvis der ansættes medarbejdere, som ikke kan kommunikere på mundtligt dansk er det et krav, at Leverandøren udarbejder instruktions- og uddannelsesmateriale på den eller de pågældende medarbejderes sprog, og at medarbejderne instrueres heri.

- Alle medarbejdere, skal have en i forhold til rengøringsopgaven anmærkningsfri straffeattest og den skal på opfordring forevises for KFF.
- Alle medarbejdere, der arbejder på tidspunkter hvor der opholder sig børn i KFFs lokalteter, skal have en anmærkningsfri børneattest og den skal på opfordring forevises for KFF.
- Medarbejderne skal indskræpes, at rygning **IKKE** accepteres inde i bygningerne og på kommunens udearealer og at der i øvrigt skal følges de til enhver tid af KFF fastsatte regler for lokalteterne.
- Der må ikke opholde sig andre medarbejdere på lokaliteten og dennes område end dem, der af leverandøren er ansat og ved navn og tidsrum for rengøringen er meddelt til Forvaltningens controller..
- De rengøringsassistenter, som leverandøren ansætter til udførelse af arbejdsopgaverne, skal til enhver tid være instrueret og uddannet i de for opgaven relevante forhold.

Når der starter en ny rengøringsassistent på en af KFFs lokaliteter, skal leverandøren sikre, at der af en arbejdsleder – ud over de generelle instruktions- og uddannelseskrav – gives en grundig instruktion i alle de for rengøringsarbejdet relevante lokale forhold.

- Rengøringsassistenterne skal forinden arbejdet påbegyndes, eller de overlades til at arbejde selvstændigt som minimum være instrueret i alarmer, nøglesystemer, placering af rengøringsrum,

anvendelse af eventuelle specielle maskiner med videre samt de lokale sikkerhedsforhold⁶, via en fysisk gennemgang sammen med en arbejdsleder.

Herudover skal medarbejderen som minimum være instrueret i de rengøringsmidler og -metoder samt den gældende kravspecifikation med videre, der skal anvendes.

Det anvendte instruktionsmateriale skal udleveres til KFF hver gang, det ændres.

- KFF kan forlange, at Leverandøren udskifter det personale der ikke opfylder de af KFF opstillede krav.
- Leverandørens medarbejdere skal være præsentable og iført Leverandørens logotøj når de udfører den aftalte ydelse.

7. Udstyr og maskiner

Den valgte rengøringsleverandør kan på eget initiativ indgå forhandling med den tidligere rengøringsleverandør om overdragelse eller køb af tilstedeværende rengøringsudstyr.

Udstyr og maskiner skal til enhver tid være vedligeholdet og i funktionsdygtig stand og dagligt rengjort, så de fremstår præsentabelt.

⁶ Inklusive beredskabsplanen

Bilag 1.1: Lokalitetsdata

Alle de lokaliteter, bygninger og lokaler i KFF, der indgår i udbuddet, er opgjort i et ensartet system og format.

Der foreligger således lokalefortegnelser og tegninger for alle bygninger i Data Know How og i PDF-format.

For alle lokaler gælder det, at de under bemærkningsrubrikken på lokalefortegnelsen for de enkelte lokaler eventuelt anførte specielle udførelseskrav går forud for de i punkt 4 nævnte rengøringsinstruktioner.

De aktuelle lokaletdata udsendes sammen med udbudsmaterialet.

Herudover vil der blive udsendt en fil indeholdende Oplysningsskema til udfyldning af stamdata for lokaliteten inklusive kontaktpersoner, antal rengøringsdage pr. uge og pr. år, samt eventuelt ydelser skal leveres ud over de fastlagte kravspecifikationer.

Biblioteket, Rentemestervej
Kulturhuset, Tomsgårdsvej
Lygten Station
Sokkelundlille
Dansekapellet
GrøndalsMulticenter
Bellahøj Hallerne
Tingbjerg Idrætsplads, Ruten 2
Tingbjerg Idrætsplads, Gadeland 23
Vanløse Idrætspark
Genforeningspladsen Idræt
Katrinedalshallen
Støberiet, Blågårds Plads
Blågårdsbibliotek
Støberiet, Kapelvej
Korsgadehallen
Vanløse hallerne 1 og 2
Copenhagen Skatepark
Lundehushallen
Emdrupparkens Idrætsanlæg
Nørrebrohallen

Osramhuset
Vanløse Bibliotek
Kulturstationen Vanløse
Pilegårdens Kulturhus
Brønshøj Bibliotek
Husum Bibliotek
Rytterskolen
Babylounge i Øbro badet

Bilag 1.2: Kravspecifikation

Aftalen indeholder rengøring efter Renhedsgradssystemet.

Renhedsgradssystemet

I de udsendte lokaledata, er der for hvert lokale der skal rengøres angivet den for Renhedsgradssystemet gældende renhedsgrad. Der skal leveres den jf. systemet fastlagte kvalitet og de fastlagte aktiviteter⁷.

I Renhedsgradssystemet, skal der tages udgangspunkt i nedenstående definitioner idet det skal fremhæves, at de fastlagte renhedsgrader og minimumsoperationer skal leveres/udføres på alle rengøringsdage.

Alle lokaler kontrolleres som udgangspunkt på alle rengøringsdage (jf. ovenfor) for eventuel genbesmudsning, og den beskrevne kvalitet for den aftalte renhedsgrad tilvejebringes.

De frekvensbestemte opgaver skal uanset den tilstedeværende kvalitet udføres med de fastlagte hyppigheder og metoder.

Ved konstaterbar besmudsning skal leverandøren ud fra nedenstående definitioner udføre den nødvendige indsats for at tilvejebringe den efter udfaldskravet fastsatte renhedsgrad og kvalitet.

Den opnåede kvalitet efter udfaldskravsbeskrivelsen bygger primært på en visuel/subjektiv bedømmelse af alle overflader ved:

- ❑ Almindelig anvendelse af og/eller færdsel i lokalet.
- ❑ Anvendelse af forhøjninger og/eller kropsbuk for bedømmelse af eksempelvis oversiden på høje skabe, under skabe/reoler på lave ben, bag radiatorer og lignende.

Hvis der kan være tvivl om, hvorvidt en manglende overholdelse af udfaldskravet skyldes en urenhed eller en permanent beskadigelse eller misfarvning af overflader, anvendes "fingermetoden".

Lokaler som på lokalefortegnelsen ikke er tildelt et rengøringsprogram skal ikke rengøres, medmindre der er anført en særlig rengøringsaktivitet med eller rengøringshyppighed i bemærkningsrubrikken.

Rengøring under og bag affaldsbeholdere, pyntegenstande med og uden ophæng/fastgørelse, let flytbart inventar og inventar på hjul samt almindelige arbejdsredskaber og lignende (eksempelvis papirkurve, pottedplanter, bordlamper, telefoner, pc-borde, holder til skriveredskaber), indgår i rengøringsopgaven. Alle de omhandlede objekter skal flyttes med mindst de frekvenser, hvor de indgår i forhold til nedenstående frekvensbestemte aktiviteter.

Overflader, som kræver flytning af større eller tungere objekter, indgår ikke i rengøringsopgaven.

Frekvensbestemte aktiviteter

Ud over ovenstående udfaldskravrelaterede definitioner, skal der for dels at fastholde et tilfredsstillende indeklima/-miljø og dels for periodisk at kunne anvende mere objektive kontrolmetoder, udføres følgende rengøringsaktiviteter.

1. I toiletter, baderum, omklædningsrum, køkkener, klinikker og lignende, skal alle naturlige berøringsflader (eksempelvis håndtag, bordflader, stole-/bænkflader, kontakter, gelændere og områder på døre, karme og skillevægge), alle sanitære installationer og flader i direkte tilknytning hertil samt gulvet,

⁷ Se efterfølgende definitioner for Renhedsgradssystemet

rengøres dagligt med en fugtig eller våd metode.

2. I kantiner skal gulvet vaskes hver rengøringsdag.
3. På idrætsanlæg skal fjernelse af harpiks være indeholdt i den daglige rengøring.
4. Alle håndtag, gelændere og lignende berøringsflader aftørres med en våd metode minimum en gang ugentligt.
5. I Lokaler med hygienisk profil skal der på alle rengøringsdage udføres gulvvask.

Ovenstående rengøringsaktiviteter skal udføres uanset, at tilstanden visuelt kan bedømmes til at være i overensstemmelse med det fastsatte resultat/den fastsatte kvalitet.

Ved kontrol af de ovennævnte fastlagte rengøringsaktiviteter kan der efter de fastlagte frekvenser anvendes andre kontrolmetoder end den visuelle, herunder også "fingermetoden".

De fastlagte rengøringsoperationer, som skal udføres med mindre interval end dagligt kan af KFFs forlanges udført på fastlagte uge-/månedsdage (eksempelvis hver mandag/hver den 1. mandag i måneden/hver den 1. mandag i ulige måneder), og leverandøren meddeler KFF denne tilrettelæggelse på opfordring.

Udfaldskrav

Alle lokaler tjekkes med den fastsatte hyppighed, og nedennævnte tilstand opnås:

1. Æstetisk rent					
Tilstand efter rengøring af:		Affald	Løst snavs	Fast plet	Fast flade
Almindelig primær- og sekundærlokaler. Eks.: kontorer, biblioteksrum, opholdsrum, sportshaller, gangarealer, trapper, depoter, o.lign.	Inventar	* * *	* *	* *	* *
	Vægge	* * *	*	* *	*
	Gulve	* * *	* *	* *	* *
	Lofter	* * *	*	*	*

2. Hygiejnisk rent					
Tilstand efter rengøring af:		Affald	Løst snavs	Fast plet	Fast flade
Særlige primær-lokaler inklusive "våde rum". Eks.: toiletter, baderum,	Inventar	* * *	* * *	* * *	* * *
	Vægge	* * *	* *	* * *	* *
	Gulve	* * *	* * *	* *	* *

omklædninger, kantiner, gymnastiksale o. lign.	Lofter	* * *	* *	*	*
--	--------	-------	-----	---	---

*** **Intet/ingen besmudsning**

Betyder, at omhyggelig kontrol ikke må afsløre urenheder.

** **Ubetydelig besmudsning**

Betyder, at omhyggelig kontrol kan afsløre mindre urenheder på ikke-person-nære eller ikke umiddelbart synlige overflader (eksempelvis vandrette flader over nå-højde, rørføringer under borde og lignende, bord- og stoleben, gulv/væg, bag/under inventar).

På alle andre overflader kan der afsløres ubetydelige urenheder, som – uanset korrekt udført rengøring – ikke er fjernet (eksempelvis clips, mindre papirstykker og mindre pletter som ikke er opløst ved aftørring/afvaskning, striber efter rengøringsredskaber).

Ved en konsekvent optælling af ubetydelige urenheder på person-nære eller umiddelbart synlige overflader må antallet i hvert lokale ikke overstige 1 pr. 5 m² pr. objektgruppe/snavstype.

* **Begrænset besmudsning**

Betyder, at urenheder virker ikke iøjefaldende og/eller generende, men kan forholdsvis let findes.

Urenhederne må dog ikke have karakter af ophobning

Definitioner til Renhedsgradssystemet

Hvor skal der gøres rent?

Inventar: F.eks. møbler, hylder, radiatorer, skabe, lamper, tavler⁸, vindueskarme, el kontakter, håndtag og -greb, gelændere, papir- og affaldskurve inklusive almindelige og store makulatorer, rulleborde, billeder, håndvask⁹, toiletkummer²¹, spejle²¹, teknisk udstyr inklusive computere og internt glas inkl. glasdøre.

Vægge: F.eks. døre, dørkarme, vægbeklædning/-paneler, glas (inkl. inderside af vinduer), kontakter, ventilationsåbninger, væghængt udstyr/lamper og vinduesrammer/-sprosser.

Gulve: F.eks. gulvbelægninger (også under måtter), fodpaneler, dørtrin, måtter (både ved indgange og i opholdsrum), gulvrister (afløbs- og radiatorgravsriste), skinner og beslag.

Lofter: F.eks. riste, rør, kabelbakker, bjælker, loftbeklædning og belysning monteret i eller på loft.

Hvad skal fjernes ved rengøring?

Affald: Ved affald forstås kasserede og tabte emner uden værdi. F.eks. visne blade, clips, madrester, papirstykker og lignende.

⁸ Omhandler både almindelige kridttavler, whiteboard tavler og Smart Boards.

⁹ inklusive fliser/flisekant

Løst snavs: Ved løst snavs forstås urenheder eller spild, som ikke har hæftet sig til overfladen.
Eksempelvis:

- Tørt: aske, grus, hår, insekter, spindelvæv, krummer, støv m.m.
- Flydende: pløre, væske, snesjap m.m.

Fast plet: Ved fast plet forstås urenheder og spild, som “hist og her” har hæftet sig. F.eks. fedt, fingeraftryk, olie, snavsede skridtmærker, vandpletter, kalk, rust, kaffepletter.

Fast flade: Ved fast flade forstås samlinger af urenheder og spild, som “i flader” har hæftet sig. F.eks. ophobet eller nedtrådt snavs, plejemidler, kalk- og rustbelægninger samt irret messing og lignende.

Mindre urenheder

Ved mindre urenheder på ikke-person-nære eller ikke umiddelbart synlige overflader forstås urenheder, som ikke forventes at sænke den generelle helhedsvurdering af lokalets/objektdistriktets rengøringskvalitet/-tilstand.

Urenhederne må ikke kunne løsnes eller overføres til person-nære eller umiddelbart synlige overflader inden næste kontrol/rengøringsindsats ved almindelig anvendelse af lokalet.

Ubetydelige urenheder

Ved ubetydelige urenheder på person-nære eller umiddelbart synlige overflader forstås fejl/mangler i den udførte rengøringsaktivitet som følge af den menneskelige faktor. F.eks. clips, små papirstykker, brødkrummer, hår, pletter i dråbestørrelse.

Det skal understreges, at disse fejl/mangler som udgangspunkt **ikke** må kunne konstateres.

Person-nære overflader

Ved person-nære overflader forstås overflader, som lokalebrugerne naturligt anvender og/eller berører ved normal lokaleanvendelse.

Umiddelbart synlige overflader

Ved umiddelbart synlige overflader forstås frie overflader, som kan ses ved almindelig anvendelse af og/eller færdsel i lokalet.

Fingermetode

Ved fingermetoden forstås berøring svarende til afstøvning/aftørring af en overflade med tør eller fugtig finger, hånd eller klud af et areal på ca. 25 cm²