# **Kvalitetssikring og uddannelse**

1. **Vejledning til redegørelse for kvalitetssikring og uddannelse**

Til brug for evalueringen af underkriteriet ”kvalitetssikring og uddannelse” indgår en samlet bedømmelse af tilbudsgiverens besvarelse af:

1. Uddannelse:

Leverandørens forpligtende plan for instruktion og uddannelse af rengøringspersonale i DS/INSTA800 i forbindelse med varetagelsen af den konkrete kontrakt for ordregiver.

1. Beredskab og fraværshåndtering:

Leverandørens beredskab og håndtering af planlagt og ikke planlagt fravær i forbindelse med varetagelsen af den konkrete kontrakt for ordregiver.

1. Kvalitetssikring og egenkontrol

Leverandørens forpligtende system til kvalitetssikring og egenkontrol i forbindelse med varetagelsen af den konkrete kontrakt for ordregiver.

1. Fejl og mangel håndtering:

Leverandørens procedurer for afhjælpning af fejl og mangler i ydelsen i forbindelse med varetagelsen af den konkrete kontrakt for ordregiver.

Tilbudsgiveren skal i de nedenfor angivne tekstbokse anføre tilbudsgiverens redegørelse for ovenstående punkter under underkriteriet ”kvalitetssikring og uddannelse”. Tekstboksene kan udvides i det omfang, der er behov herfor.

Der må ***ikke*** skrives uden for disse tekstbokse. Tekst, der måtte blive anført uden for tekstboksene, vil ikke blive taget i betragtning ved tilbudsevalueringen.

Tilbudsgiverens redegørelse på hvert af punkterne 2.1 - 2.4 er begrænset til 2000 ord. I bedømmelsen af det enkelte punkt indgår kun tilbudsgiverens besvarelse i tekstboksen ud for det relevante punkt. Omfatter redegørelsen på et punkt mere end 2000 ord vil det ***kun*** være de første 2000 ord i redegørelsen, som indgår i bedømmelsen af tilbuddet.

Ordregiver vil ***ikke*** tage øvrigt vedhæftet materiale ud over nærværende redegørelse i betragtning ved evalueringen af tilbuddene på underkriteriet ”kvalitetssikring og uddannelse”.

1. **Leverandørens redegørelse for ”kvalitetssikring og uddannelse”.**

Der er af afgørende betydning for ordregiver, at den kommende kontrakt udføres af velkvalificerede rengørings- og vinduespoleringsmedarbejdere og at leverandøren har det bedst mulige set-up for kvalitetssikring.

**2.1 Uddannelse:**

|  |
| --- |
| **Leverandørens forpligtende plan for instruktion og uddannelse af rengøringspersonale i DS/INSTA800 i forbindelse med varetagelsen af den konkrete kontrakt for ordregiver** |
| Det vægtes positivt, at tilbudsgiverens løsning i størst mulig grad indeholder en forpligtigelse til at sikre: * at alt rengøringspersonale på kontrakten hurtigt får en kvalificeret instruktion og uddannelse i INSTA800 (både ved kontraktstart og løbende i kontraktperioden).

Det vægter ligeledes positivt, at tilbudsgiverens løsning i størst mulig grad sikrer:* Ordregiver kvalificeret dokumentation for rengøringspersonalets instruktion og uddannelse i INSTA800.

Det vægter endvidere positivt, hvis leverandøren detaljeret beskriver uddannelse af servicemedarbejderne ift: * fremgangsmåder med midler, rengøringsmetoder og rengøringsrækkefølge ift. kvalitet og hygiejne i deres introduktion og uddannelse af nye medarbejdere inden kontraktstart.

Ligeledes vægter det positivt, hvis leverandøren beskriver:* den løbende opfølgning og dokumentation af opfølgning, efteruddannelse og geninstruktion af eksisterende medarbejderne i kontraktperioden ift. rengøringsmetoder og midler samt rengøringsrækkefølge ift. kvalitet og hygiejne.
 |
| Besvarelsen er begrænset til maksimalt 2000 ord: |
| *<<Start besvarelse her>>* |

**2.2 Beredskab og fraværshåndtering:**

|  |
| --- |
| **Leverandørens beredskab og håndtering af planlagt og ikke planlagt fravær i forbindelse med varetagelsen af den konkrete kontrakt for ordregiver** |
| Det vægtes positivt, at tilbudsgiverens løsning indeholder:* et solidt og kvalificeret beredskab af afløsere ved rengøringspersonalets fravær.

Det vægtes ligeledes positivt, at tilbudsgiverens løsning indeholder:* en overbevisende håndtering af planlagt og ikke planlagt fravær, der sandsynliggør leveringssikkerhed.
 |
| Besvarelsen er begrænset til maksimalt 2000 ord: |
| *<<Start besvarelse her>>* |

**2.3 Kvalitetssikring og egenkontrol:**

|  |
| --- |
| **Leverandørens forpligtende system til kvalitetssikring og egenkontrol i forbindelse med varetagelsen af den konkrete kontrakt for ordregiver** |
| Det vægtes positivt, at tilbudsgiverens løsning indeholder:* et samlet, kvalificeret og forpligtende system, der sikrer en proaktiv kvalitetssikring og egenkontrol.
* et detaljeret og forpligtende ledelsesmæssigt set-up, der kan understøtte rengøring af høj kvalitet

Det vægter ligeledes positivt, at tilbudsgiverens løsning i størst mulig grad sikrer:* at Ordregiver modtager kvalificeret dokumentation for gennemført kvalitetssikring og egenkontrol.
 |
| Besvarelsen er begrænset til maksimalt 2000 ord: |
| *<<Start besvarelse her>>* |

**2.4 Fejl og mangel håndtering:**

|  |
| --- |
| **Leverandørens procedurer for afhjælpning af fejl og mangler i ydelsen i forbindelse med varetagelsen af den konkrete kontrakt for ordregiver** |
| Det vægtes positivt, at tilbudsgiverens løsning indeholder:* en samlet, kvalificeret og forpligtende procedure for afhjælpning af fejl og mangler, som sandsynliggør en effektiv og dokumenteret afhjælpning af fejl og mangler.
* en samlet, kvalificeret og forpligtende procedure for minimering af fejl og mangler.

Det vægter ligeledes positivt, at ordregiver garanteres:* forpligtende og korte frister for udbedring af fejl og mangler.
 |
| Besvarelsen er begrænset til maksimalt 2000 ord: |
| *<<Start besvarelse her>>* |