Københavns Kommune
Kultur- og Fritidsforvaltningen

Bilag 1. Opgavebeskrivelse,

Rengøring af Kultur- og Fritidsforvaltningens lokaler i perioden 1. oktober 2020 – 30. september 2023 (4)

med underliggende

Bilag A. Lokaliteterne i de tre delaftaler

Bilag B. Kvalitetskrav

DATO: REV. 15.04.2020

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 7
2.8 Arbejdsmiljø 7
2.9 Kravspecifikation miljø og arbejdsmiljø: 7
2.10 Krav til rengøringsmidler: 8
2.11 Krav til rengøringsrekvisitter, -vogne og -maskiner: 9
2.12 Krav til rengøringsmetoder: 9
2.13 Krav til arbejdsorganisering: 10
2.14 Krav til affaldshåndtering: 10
2.15 Samarbejde og sikkerhedsorganisation 10
2.16 Sikring og dokumentation af anvendt arbejdstid 11
2.17 Sociale klausuler 11

3 OPRYDNING OG KLARGØRING 11

3.1 Generelt 11
3.2 Rengøring 11

4 RENGØRINGSINSTRUKTIONER 13

4.1 Generelt 13
4.2 Hoved-/ekstrarengøring (del af option 1) 14
4.3 Rengøringsvilkår i øvrigt 14

5 KVALITETSSIKRING, -KONTROL OG -RAPPORTERING 14
5.1 Leverandørens egenkontrol 15
5.2 Rapportering af egenkontrol 15
5.3 Forvaltningens kontrol 15
6 STATUSMØDER 16
6.1 Med Forvaltningens Controller 16
6.2 Med Kulturinstitutionerne 16
7 FAKTURERING 17
7.1 Tilbudslisten ..... Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
8 PERSONALEFORHOLD 17
8.1 Uddannelse 18
9 UDSTYR OG MASKINER 18
BILAG A. LOKALITETSDATA 18
Delaftaler ..... Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Delaftale 1 19
Delaftale 2 20
Delaftale 3 20
BILAG B. KRAVSPECIFIKATION, KVALITETSPROFILER OG OBJEKTLISTE 22
B.1 Kvalitetsprofiler 22
B 2. Objektliste 23

1 Indledning

Udbuddet omhandler daglig intern rengøring af forskellige kommunale lokaliteter (f.eks. sports- og idrætshaller, kulturhuse, biblioteker, museer, administration med videre).
Udbuddet omfatter samlet set 108 lokaliteter i Københavns Kommune jf. bilag A til dette dokument, hvoraf der kan være mere end en lokalitet på samme adresse.
Udbuddet omfatter i alt 3 delaftaler. For hver delaftale indgås der aftale med én leverandør.
Der kan afgives tilbud (og anmodes om prækvalifikation) på en eller flere delaftaler. For hver af de enkelte delaftaler gælder, at der skal afgives tilbud på den samlede ydelse inkl. optioner.
Der skal afgives tilbud på kvalitetsbaseret rengøring.
Der afgives ikke kontrolbud på opgaven.

2 Krav til rengøringsydelsen

2.1 Arbejdets indhold og omfang

Arbejdets specifikke indhold og omfang er beskrevet i kravspecifikationen jf. bilag B 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 lokaledata jf. Bilag A, samt Tilbudslisten (Bilag 2) og de ved besigtigelserne observerede forhold omkring tilgængelighed, vedligehold, overflademateriale, 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 foregå i lokaliteten/lokalet.
Hvis 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.
Hvis der efter aftaleindgåelse sker ændringer i lokaleanvendelsen i forhold til det, som er anført i udbudsmaterialet, og hvis 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 2020** 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 udbudsmaterialet.
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 (f.eks. Jonathan Clean, Data Know How eller tilsvarende).
Ved Leverandørens første udarbejdelse udleverer Leverandøren materialet i et samlet hardcopy sæt til KFF, og Leverandøren fremsender en mail med PDF-filer af materialet til KFF samt lægger en kopi i hardcopy i pladsmappen på lokaliteten. Ved alle af Leverandøren efterfølgende gennemførte ændringer fremsender Leverandøren en mail med PDF- filer af materialet til KFF og udskifter hardcopy kopi i pladsmappen, så der altid ligger sidst gældende tilgængelig.

På KFF's opfordring skal Leverandøren desuden via mail eller på anden sikker måde umiddelbart udlevere dataoplysningerne i en for det anvendte program læsbar datafil plus oplysningsskemaer til KFF, dog fremsendes opdateret materiale elektronisk minimum en gang i kvartalet.
Alle data og hardcopy materialer, som er udleveret af Leverandøren, forbliver KFF's ejendom. KFF er berettiget til frit at anvende dette materiale, herunder i forbindelse med gennemførelse af et genudbud.
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 skal leverandørens opgaveløsning til enhver tid efterlade et positivt billede af KFF's lokaler for brugere og borgere.
Generelt for alle bygninger og lokaler:

- Rengøringsarbejdet udføres efter den i Bilag B anførte kravspecifikation og med de i tilbudslisten anførte antal rengøringsdage pr. år for den enkelte lokalitet, samt oplysninger i lokalefortegnelsen.
- Der skal i det enkelte lokale tages størst mulig højde for variationer i den aktuelle belastning.
- Lokalerne tilses/rengøres på alle hverdage, dog med de afvigelser, som er anført i Bilag 2. Tilbudslisten.
- Administrative kontorområder tilses/rengøres som udgangspunkt kun mandag-fredag.
- Rest og bioaffald tømmes alle dage.
- Bad, toiletter, omklædninger og køkken rengøres alle dage.

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

  I tilfælde af reduktion eller udvidelse i antallet af rengøringsdage pr. kontrakt år, reduceres/udvides vederlaget for hver dag med de priser, der fremgår af optionerne 1.1 og 1.2 i tilbudslisten.

  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. Det eksakte rengøringstidspunkt skal fremgå af den matrix der fremsendes til KFF´s controller hvert kvartal, ved ændringer sendes opdateret matrix.
- Rengøringstidspunktet for den enkelte lokation skal fremgå af oplysningsskemaet, som skal sidde forrest i pladsmappen. Oplysningsskemaet udfyldes af leverandøren og elektronisk kopi fremsendes pr. kvartal sammen med matrix.
- 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. Af hensyn til kontrol af affaldssortering, skal der benyttes klare poser i flere af fraktionerne.

- Uddeling af forbrugsartikler, såsom håndsæbe, håndsprit, 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 repræsentant om lagermængde med videre, så der ikke opstår mangel.

- Hvis Leverandørens serviceledelse eller -medarbejderen i sit daglige arbejde bliver bekendt med fejl eller mangler på f.eks. 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 repræsentant.

- Pletfjerningen må ikke medføre, at der opstår snavs, kalk eller andre efterladenskaber på glasdøre, glaspartier og ruder. Pletfjerning på glasvægge, trappeglas mm. er indeholdt i opgaven.

- 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.

1. At stille stole på plads ved bord anses ikke for oprydning.

- Efter ønske fra Lokaliteten, skal der oprettes en kontaktbog til kommunikation mellem Leverandørens servicemedarbejder og lokaliteten – Kommunikationen skal kunne varetages på dansk.

- Leverandøren skal udstyre nøgler med tag, som angiver hvor nøglen skal afleveres, hvis den bliver fundet – det skal være Leverandørens firmaadresse, og der må ikke fremgå, hvor nøglen gælder til.

- Leverandøren skal desuden sikre, at Leverandørens servicemedarbejdere efter endt rengøring altid:
  - slukker for lyset i lokaler, hvor det ikke sker automatisk, og 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.

- Eventuel lukning af bygninger, etager eller lokaler meddeles hurtigst muligt Leverandøren af KFF og fordrer refusionskrav, jf. Kontraktens afsnit 4.3.

- 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.

- Leverandøren skal oprettet et telefonnummer og en mail som bemandes alle dage, hvorpå der kan meldes mangler i f.eks. weekender og på helligdage.

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_publikationer.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, hvis 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 lokalebrugerne.

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 hvis 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, oplysningsskema 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 (f.eks. 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 fødevarebrug 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. Rengøringsmidlerne[1] 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. Hvis parfume tilsættes skal det være i overensstemmelse med IFRA`s (Internationale Fragrance Association) eller tilsvarende retningslinjer.

9. Rengøringsmidlerne skal være uden tensiderne; APEO, NPEO og LAS samt kompleksbinderne; EDTA, NTA og fosfonater.

10. Indholdet af total fosfor i rengøringsmidlerne skal begrænses 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.

[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.

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 krav[3]. 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, så arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt fuldt 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.
Leverandøren skal uddanne sine medarbejdere i rengøringsmetoder, -maskiner, - vogne og – udstyr, så arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.
Lokaliteterne kan efter nærmere aftale med Forvaltningens controller give tilladelse til, at Leverandøren opstiller vaskemaskiner på lokaliteten, dette vil dog kun være muligt i meget begrænset omfang. Sådanne af Leverandøren opstillede maskiner skal være CE-mærket og med lavt energi- og vandforbrug. Ved tilkobling af udstyr og maskiner til KFF´s installationer, skal der benyttes autoriseret håndværker og kun efter aftale med KFF´s controller
Der skal foreligge produktdatablade på alt rengøringsudstyr og for maskiner tillige en arbejdsinstruktion, så rengøringsmedarbejderne kan orientere sig, hvis behovet opstår.
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 har som udgangspunkt metode frihed.
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.

[3] www.ecolabel.dk.

- 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 rengøringstekstiler og lignende, der giver lugt- eller fugtgener.

- At brugt rengøringsmateriel skal rengøres dagligt, og brugte rengøringstekstiler skal vaskes og tørres på en hygiejnisk forsvarlig måde. Brugte rengøringstekstiler kan opbevares i lufttætte beholdere i op til 3 dage på lokationen.

- At rengøringsmidler bliver opbevaret væk fra publikumsarealer, herunder rengøringsmidler på toiletter og omklædningsrum. Der må ikke henstilles kemi på toiletter. Alle midler skal opbevares i depot eller rengøringsrum. Hvis Leverandøren deler rum med Lokaliteten, skal det tydeligt markeres, hvilke hylder/reoler Leverandøren bruger.

- Der opfordres til anvendelse af gulvvaskemaskiner, hvor det er muligt. Maskiner skal tømmes og rengøres efter hver brug.

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, farligt 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”og ”Regulativ for husholdningsaffald”.
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 KFF’s 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 KFF 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 KFF’s 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. Nøddøre må ikke åbnes, uden der foreligger en nødsituation.

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.
Desuden 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 at 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 KFF's 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. Der henvises i denne forbindelse til Kontraktens afsnit 5 samt CSR-dokumentet i bilag 6.

3 Oprydning og klargøring

For at opnå den størst mulige forståelse for alle involverede parters 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.
Nedenstående afsnit præciserer rengøringsopgaven, hvilken oprydning/klargøring som indgår i Leverandørens ydelser.
At stille stole på plads ved bord anses ikke for oprydning.

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 af Leverandøren med henblik på udførelse af kontrol og tilvejebringelse af rengøringskvaliteten/udførelse af rengøringsaktiviteten. Papir/dokumenter på skriveborde, skabe og reoler må ikke flyttes.
Mindre udsmykningsgenstande i begrænset omfang flyttes ligeledes af Leverandøren i forbindelse med rengøringsarbejdets udførelse (eks. 1-2 potteplanter 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 besmudsning, i form af f.eks. 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 besmudsning, oplever vanskeligheder med at udføre rengøringsarbejdet eller at opnå den fastlagte kvalitet, skal det straks meddeles lokalitetens kontaktperson og Forvaltningens controller.
Hvis et eller flere lokaler på grund af mangelfuld oprydning, klargøring eller hærværkslignende besmudsning 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 (f.eks. i forbindelse med ombygninger og omflytninger).
Medmindre andet er specifikt angivet, vil KFF tilstræbe, at den oprydning, klargøring og rengøring samt enkelte rengøringsopgaver, som KFF's 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 på pladssætning
- 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 skærmfront[4]. I borgerrettede rum, skal teknisk udstyr renholdes og aftørres af leverandøren (kabinetter og skærmkanter er indeholdt i opgaven)

[4] Teknisk rengøring omfatter overflader på teknisk udstyr som ikke er umiddelbart tilgængelige (f.eks. glaspladen under låget på en kopimaskine, underside på telefoners aftagelige mikrofon og højtalerdel, papirskuffer i fax- og kopimaskiner, printere og lignende).

- 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 og udføre opgaven efter DS/INSTA 800-1+2:2018 eller tilsvarende.
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 grov rengøring, 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 og grov rengøring"). Denne ydelse skal være indeholdt i den tilbudte timepris, idet Leverandøren *ikke* er berettiget til særskilt betaling for denne ydelse.

5. at overflader, som forskriftmæssigt 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, vaskepolish ønskes ikke anvendt (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. Ved sæbeopskuring af linoleumsgulve skal der afsluttes med polering med highspeed maskine.

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 indtil 3 meter over gulvet.

   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 ekstraydelser og herunder eventuelt efter en aftalt "opsparing" af ressourcer, mens ændringen foregår.

KFF kan i medfør af Option 1 indkøbe følgende:

1. Ekstraopgaver, som f.eks. rengøring over 3 meter, nedvaskning af lofter/vægge, komplet afvaskning af træværk og metalprofiler, tekstilrensning, møbelrens, opskuring med efterfølgende overfladebeskyttelse/-behandling, reoliering med eller uden

forudgående mattering eller slibning og lignende.

2. Periodisk udførelse af andre rengørings- og serviceopgaver efter nærmere aftale.

Bilag 2. 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 (f.eks. 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 påbegyndes 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.

5 Kvalitetssikring, -kontrol og -rapportering

Alle former for kvalitetssikring skal af Leverandøren gennemføres som via en aktionspræget- og **ikke** som en reaktionspræget ledelse.
Rengøringsydelsen udføres med udgangspunkt i DS/INSTA 800-1+2:2018 eller tilsvarende for så vidt angår kvalitetskrav og kontrol.
Lokaler rengøres/tilses som hovedregel alle dage året, i forhold til de i tilbudslisten angivne dage. Kvalitetsprofilen skal opnås alle dage. De i lokalefortegnelsen angivne programkoder skal ses som vejledende minimum frekvenser, til opretholdelse, af gældende kvalitetsprofiler/udfaldskrav.
Administrative kontorområder/personaleområder uden aktivitet i weekenden rengøres som udgangspunkt mandag-fredag.
Efterladenskaber må aldrig have karakter af ophobning.

Herudover skal Leverandørens kvalitetssikring, som minimum indeholde følgende elementer:

- Rengøringsinstruktion
- Procedure for medarbejdernes egenkontrol
- Procedure for serviceledelsens inspektion
- Fejlmeldingsprocedure
- Overordnet og detaljeret periodevis kvalitetsvurdering
- Afhjælpning/udbedring af konstaterede/rapporterede svigt
- Reaktionstider

Formålet hermed er at sikre og tydeliggøre at kvalitetssikring, tilsyn og -opfølgning ligger hos Leverandøren og de aftalte rengøringsydelser leveres til den fastsatte pris og med den mindst mulige kontrolindsats for KFF's 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

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.

5.1 Leverandørens egenkontrol

Det er en forudsætning for kvalitetssikringen, at der for alle lokaliteter og lokaler tilrettelægges og gennemføres en hyppig grundig kontrol. Samtlige lokationer skal således af Leverandørens serviceledelse kontrolleres mindst én gang månedligt.
Leverandørens rengøringsmedarbejdere og Serviceledere/controllere skal være uddannet i DS/INSTA 800 eller tilsvarende minimum svarende til niveau 2, så de har mulighed for at kontrollere og vurdere eget arbejde efter de fastlagte kvalitetsprofiler.
Leverandøren skal selv udføre egen kvalitetskontrol (medarbejderen, der udfører opgaven og/eller leverandørens arbejdsleder/kvalitetskontrollør) som tilsikrer, at ydelsen lever op til det aftalte niveau. Leverandøren skal til enhver tid have et formelt kvalitetssikringssystem, som på KFF's anfordring skal være tilgængeligt for KFF.
Leverandøren skal rapportere om alle eventuelle afvigelser i relation til ydelsen til Forvaltningens controller.
Resultat af egenkontrol og handling på mangler præsenteres i oversigtform på det månedlige statusmøde med KFF's controller.

5.2 Rapportering af egenkontrol

En gang ugentligt skal indsendes kopi af Leverandørens egenkontroller til Forvaltningens Controller. Sammen med kopi fremsendes en oversigt i stil med ovenstående, hvor resultatet opsummeres. I egenkontrollen skal tiltag til korrigering af konstaterede mangler fremgå.
Herudover skal der for alle karakterer med farverne rød eller gul angives Leverandørens bemærkninger til årsag og reaktion.
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 (f.eks. gulve, inventar og sanitet).
Eksempel på oversigtsform.

Lokation	Jan.	Feb.	Mar.	April	Maj	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dec.	gen.snit
X	0	1	2	2	2	2	2						1,57
XX	2	3	0	3	2	3	2						2,14
XXX													
Gen.snit	1	2	1	2,5	2	2,5	2						1,85

5.3 Forvaltningens kontrol

Kontrollen udføres som enkel stikprøveinspektion med AQL =4, i henhold til DS/INSTA800:2018.
Der udføres fælles uvarslet kontrol i henhold til principperne i DS/INSTA800:2018. Kvalitetsprofilen for de enkelte lokaler skal præsteres på samtlige rengøringsdage angivet for det enkelte lokale. Dag for kontrol vil blive varslet med et rimeligt varsel, lokation oplyses på dagen eller sidst på dagen inden. Kontrollen fortages fordelt hen over kvartalet.
Kontrollen foretages af Forvaltningens controller sammen med Leverandøren og eventuelt kulturenhedens kontaktperson.
Kvalitetskontrollen foretages visuelt ved almindelig færdsel rundt i lokalet med besigtigelse af alle typer overflader, der er omfattet af aftalen og under forhold, der er så tæt som muligt på de normale betingelser, der er under rengøring.

Hvis kontrollen ikke foretages umiddelbart efter endt rengøring, vil der blive taget hensyn til ibrugtagning i henhold til Anneks A.
KFF forbeholder sig ret til udover den fælles formaliserede kvalitetskontrol efter eget skøn og behov at foretage stikprøver for kontrol af, om ydelsen lever op til det aftalte.

Hvis KFF gennem observationer, stikprøvekontroller, reklamationer eller på anden må konstater at leverandørens egenkontrol ikke anses for tilstrækkelig, skal leverandøren uden godtgørelse, intensivere sin egen kontrolindsats.
Leverandøren skal udarbejde og placere en pladsmappe på alle lokaliteters rengøringsrum indeholdende oplysningsskema, de aktuelle tegninger, lokalefortegnelser, arbejdsinstruktioner, sikkerhedsblade med videre. Skabelon til oplysningsskema udleveres af KFF.

6 Statusmøder

6.1 Med Forvaltningens Controller

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

6.2 Med Kulturinstitutionerne

En gang månedligt afholdes møde mellem Lokationerne, Leverandøren og Forvaltningens controller. Der afholdes ikke møde på alle lokationer, da flere lokationer holdes sammen. På mødet udfyldes en kontrolrapport, hvor den generelle tilfredshed og kvalitet i den forudgående måned vurderes. Der vurderes efter: Meget tilfreds, tilfreds, utilfreds og meget utilfreds. Det er forvaltningens controller som udfylder karakteren.
Rapporten leveres af leverandøren og må gerne være en standardrapport. Samlet kopi sendes elektronisk til forvaltningens controller, efter månedens besøg er færdiggjort.

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, eller gentagende mangler

Efter afholdelse af alle månedens statusmøder fremsendes en oversigt over resultatet til Forvaltningens controller. Denne skal være Controlleren i hænde senest 2 hverdage inden statusmøde mellem leverandøren og Forvaltningens controller.

Eksempel på oversigtsform.

Lokation	**Jan.**	**Feb.**	**Mar.**	**April**	**Maj**	**Jun.**	**Jul.**	**Aug.**	**Sep.**	**Okt.**	**Nov.**	**Dec.**	**gen.snit**
X	0	1	2	2	2	2	2						1,57
XX	2	3	0	3	2	3	2						2,14
XXX													

Gen.snit	1	2	1	2,5	2	2,5	2						1,85

7 Fakturering

Fakturaer for udført arbejde fremsendes i overensstemmelse med vilkårene beskrevet i kontrakten.
Hver måned, tidligst 2. sidste hverdag og senest 3. hverdag i den efterfølgende måned, 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 KFF's 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 f.eks. 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 (f.eks. fremskrivning, ændringer i rengøringsomfang, dekort eller andet).
Den godkendte oversigt skal vedhæftes den elektroniske faktura. Oversigten kan vedhæftes som pdf.

8 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 eller engelsk i skrift og tale. Ikke dansktalende medarbejdere må dog kun gå alene på en lokation, hvis det ikke frembyder fare for medarbejderens eller andres sikkerhed.

  Hvis arbejdet tilrettelægges i teams, så medarbejdere ikke færdes alene på en lokalitet, er det et krav, at mindst én af medarbejderne kan kommunikere på dansk eller engelsk i skrift og tale. Det er samtidigt et krav, at den medarbejder, som kan kommunikere på dansk eller engelsk i skrift og tale samtidig kan kommunikere med de øvrige medarbejdere i teamet. Hvis der ansættes medarbejdere, som ikke kan kommunikere på mundtligt dansk eller engelsk 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 KFF's lokaliteter, skal have en anmærkningsfri børneattest, og den skal på opfordring forevises for KFF.

- Medarbejderne skal indskærpes, 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 lokaliteterne.

- 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 lokaliteten.

- 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 KFF's 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 sikkerhedsforhold[5] 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.

8.1 Uddannelse

Alle medarbejdere beskæftiget med kontrakten skal være uddannet i DS/INSTA 800:2018 eller tilsvarende, minimum tilsvarende til niveau 2. Alle medarbejdere, som udfører praktisk rengøring, skal udover DS/INSTA 800:2018 eller tilsvarende som minimum være instrueret i de anvendte midler, metoder, ergonomi, den lokale arbejdsplan samt særlige forhold for det område de udfører rengøring på.
En gang pr. kvartal skal Leverandøren fremsende en matrix over alle medarbejdere, indeholdende følgende oplysninger: Navn, arbejdssted, arbejdstid (hvornår de befinder sig på lokationen), hvilke instruktioner og uddannelse vedkommende har modtaget.
Leverandøren er velkommen til at indsætte andre oplysninger, de måtte mene relevante for kontrakten.
Oplysninger i matrixen skal på forlangende kunne dokumenteres.

9 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 vedligeholdt og i funktionsdygtig stand og dagligt rengjort, så de fremstår præsentabelt.
Maskiner og udstyr skal opbevares i rengøringsrummet. Enkelte steder kan der anvises anden plads til maskine end i rengøringsrummet.
Hvis leverandøren ønsker at opsætte automatisk doseringsanlæg, kan det kun ske efter aftale med Forvaltningens Controller.
Vælger Leverandøren at bruge genbrugs flasker, skal der etableres et system, så de bliver rengjort og desinficeret hver måned, for at sikre at der ikke sker opformering af bakterier i flaskerne.

Bilag A. Lokalitetsdata

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

[5] Inklusive beredskabsplanen

Der foreligger således lokalefortegnelser og tegninger for alle bygninger i Data Know How og i PDF-format. Eneste undtagelse er ØKF trapper i delaftale 1, som omhandler trappeopgange.

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. Der er i tilbudslisten indsat specificeringer til de enkelte lokationer.

De aktuelle lokaledata udsendes sammen med udbudsmaterialet, herunder tegninger, lokalefortegnelser og datafil til Rengørings Systemet.

Adresser og øvrige oplysninger fremgår af Bilag 2. Tilbudslisten.

A.1 Delaftale 1

Copenhagen Visitor Service
Emdrupparkens Idrætsanlæg
Fælled klubhus
Fællesmagasinet i Høje Taastrup
HNG & International House
Huset i Magstræde
KEID trapper – 16 stk.
Krudttønden
Kulturhuset Indre By - KIBY
Kunsthallen Nikolaj
Københavns Hovedbibliotek
Københavns Museum
Onkel Dannys Plads
Remisen
Ryparkens Idrætsanlæg
Svanemøllehallen
Thorvaldsen Museum
Tribunen P.H. Lings Álle
Union
Vestervoldgade 82
Øbro Jagtvej Bibliotek
ØKF - KEJD - Frankrigsgade 33 (opgang)
ØKF - KEJD, Flæsketorvet 30C
ØKF - KEJD, Flæsketorvet 30E
ØKF - KEJD, Griffenfeldtsgade
ØKF - KEJD, Griffenfeldtsgade
ØKF - KEJD, Hans Knuds Plads (kælder og trappe)
ØKF - KEJD, Høkerboderne 8
ØKF - KEJD, Ingerslevgade
ØKF - KEJD, Rådhuspladsen
ØKF - KEJD, Slagterboderne
ØKF - KEJD, Stormgade
ØKF - KEJD, Tietgensgade
ØKF - Bygning HNG - Hans Nansens gård
ØKF - KEID Fensmarksgade
ØKF - KEJD, Flæsketorvet 30D
ØKF - KEJD, Flæsketorvet 30F
ØKF - KEJD, Griffenfeldtsgade
Østebrobibliotek
Østerbro Stadion

Østerbrohuset

A.2 Delaftale 2

Bavnehøj Idrætspark
Bellahøj Hallerne
Blågårds Bibliotek
Brønshøj bibliotek
Copenhagen Skatepark
Dansekapellet
FABLAB – Valby Idrætspark
Fodboldklubben FREM
Genforningspladsen Idræt
Grøndal Multi Center
Husum bibliotek
Kathrinedalshallen
Korsgadehallen
Kraftwerket
Kulturanstalten Lyrskovgade
Kulturstationen Vanløse
Lundehushallen
Lygten Station
Nørrebro bibliotek
Nørrebrohallen
Osramhuset
Pilegården Kulturhus
Prøvehallen
Rentemestervej bibliotek
Rytterskolen
Sokkelundlille
Stairway – Vanløse Kulturhus
Støberiet, Blågårds plads
Støberiet, Kapelvej 44
Sydhavns bibliotek
Tingbjerg Idrætsplads Gadeland
Tingbjerg Idrætsplads Ruten
Tomsgårdsvej 35 stuen
Tomsgårdsvej Kulturhus
Tribunen Valby Idrætsanlæg
Valby bibliotek
Valby boldklub
Valby Hallen
Valby Idrætsanlæg
Valby Kulturhus
Vanløse bibliotek
Vanløse idrætspark
Vanløsehallerne
Vesterbro bibliotek
Vigerslev bibliotek

A.3 Delaftale 3

Amager Bio
Bibliotekshuset Rodosvej

Børnekulturhuset Ama´r
Christianhavns bibliotek
Christianhavns Beboerhus
Frivillighedcentret
Hal A
Hal C
Islands Brygge bibliotek
Islands Brygge Kulturhus
Kløvermarkens Idrætsanlæg
Kulturhus Amager/Øresundsvej
Kvarterhuset – incl. fællesarealer
Loftet – Kulturpunket Amager
Prismen
Solvang bibliotek
Streethallen Ørestad
Sundby Bibliotek
Sundby Idrætspark
Sundbyøster Hal 2
Sundbyøster Idrætsanlæg
Ved Slusen 27

Bilag B. Kravspecifikation, kvalitetsprofiler og objektliste

Rengøringen udføres efter udfaldskrav og kontrolleres efter DS/INSTA 800-1/2:2018.
Kvalitetsprofilen skal for de enkelte lokaler opnås på alle rengøringsdage.
Hvis standarden ønskes revideret i kontraktperioden, vil der forudgående aftales overgangsperiode til ny standard i den resterende del af perioden.
Den daglige rengøring er indtil 3 m over gulvhøjde.

B.1 Kvalitetsprofiler

Nedenstående kvalitetsprofiler vil blive anvendt. Listen er vejledende og er ikke udtømmende

K1, Kvalitetsprofil 1	K2, Kvalitetsprofil 2	K3, Kvalitetsprofil 3	K4, Kvalitetsprofil 4
AQL: 4,0 %	AQL: 4,0 %	AQL: 4,0 %	AQL: 4,0 %
Bagtrappe	Elevator	Bibliotek	Bad
Depot	Gang	Borgerservice	Køkken
Værksted - håndværker	Garderobe	Cafe	Omklædning
Redskabsrum	Indgangsparti	Forrum til toilet	Sauna
Rengøringsrum	Kontor	Gymnastiksal	Toilet
Teknikrum	Mødelokale	Indgangsparti	
	Ophold, personale	Koncertsal	
	Redskabsrum - sport	Læsesal bibliotek	
	Trappe	Massage/fysioterapi	
	Undervisning	Ophold - brugere	
	Vindfang	Scene	
	Værksted - kreativt	Selskabslokale	
	Kopirum	Selvbetjeningsområde - Bibliotek/borgerservice	
		Spisestue m/køkken	
		Sportshal	
		Studierum	
		Tribune - indendørs	
		Udstilling - museum	
		Foyer med ophold	

B 2. Objektliste

Nedenstående objekter skal inkluderes i rengøringen og indgår i INSTA-kvalitetsmålingerne. Listen er ikke komplet og udtømmende. Almindeligt/naturligt forekommende inventar i lokalet er indeholdt i opgaven.

Inventar	Affaldsbeholder Affaldsstativ Affaldssorteringsskab/skuffe Arkivskab Armatur, VVS Balustre og vanger Belysning Billedkanter Bord, almindeligt Bord, frokost/mødebord Brandsæt Bruser Bænk Dispensere Edb-kabinet samt fod (overflader) Garderobeskabe/-stativ Gelænder Hylde Håndgreb Håndklædedispenser/automat Håndvask Hårde hvidevarer, udvendig Informationspult/søjler Knagerække Komfur (udvendige flader) Kontorborde Kontormaskiner Kontorstole inkl. hjul Køkkenbord Køkkenskabe, udvendig Køkkenvask inkl. armatur Køle-/fryseskabe, udvendigt Lamper lavhængte Legeredskaber/møbler (ikke mindre stykker legetøj) Madame poseholder/hygiejnecontainer Mikrobølgeovn - udvendigt Opslagstavle - kant Papirkurv Pedalspand Pelatorer Persienner – afstøvning Polstrede møbler Punktudsugning Reol Rør, sanitet Selvbetjeningsskranker Selvbetjeningsapparater Skabe, udvendigt Skammel Skolebord Skranke Skrivebord Slanger, vand Sofa

	Spejl Stinkskabe, udvendig Stol Stumtjener Stålbord Stålvask Taburet Tavler, alm. inkl. kridtrende Telefon Toilet/wc Toiletpapirholder Udslagsvask Urinal Whiteboardtavle, kanter og holder
Vægge	Betjeningspanel Dørflader Dørgreb inkl. plade Dørkarme og -fals EL-kontakter Fliser Forsyningsudtag/ -armatur Internt glas og glasvægge - pletfjerning Kabelkanaler/el-paneler Kortlæser Lamper, vægmonterede Paneler Plexiglas Radiatorer (vandrette flader) Ribbe Rør Skillevægge u/hjul og m/hjul Skilte Sparkeflader Spejl på væg Taperester fra opslag Ventilationsriste Ventilationskanaler Vægmonterede lamper Vinduesbundstykker Vindueskarme/-plader inkl. tværkarme Vindueslysninger/Vinduesrammer Vægflader/ -materialer Vægge i elevatorer Udsug
Gulv	Dørtrin Fejelister Fodpaneler Gulvafløb Gulvflader/ -belægninger Gulvriste Gulvskinner inkl. ved elevatorer Måtter Trapper (lodrette og vandrette flader) Tæpper
Loft	Loftflader Udsug