Standardkontrakt bilag 1 - Oppdragsgivers spesifikasjon

BERGEN
KOMMUNE

Table of contents

1 Avtalen gjelder
2 Nærmere beskrivelse av leveransen
Del A: Inspeksjon-/tilsyn (kode H, M , L, B)
Del B: Beredskap (kode B)
Del C: Bestillingsoppdrag (kode E)
3 Bokstavkoder
4 Nødsituasjoner
5 Rapportering
6 Mottak og utrykning pga. brannalarm
7 Minimumskrav

1 Avtalen gjelder

Etat for boligforvaltning (EBF) forvalter ca 5300 boliger fordelt på ca 1700 adresser i hele Bergen Kommune. Boligene fordeler seg på både ordinære utleieboliger og boliger for personer med spesielle behov.

Denne avtalen skal gi vektertjenester til boligene som er administrert av Etat for boligforvaltning.

Utførelse av vektertjenester til kommunale boliger for Etat for boligforvaltning (EBF)
Ca. 2800 boliger skal ha vektertjenester i form av fast frekvensbasert tilsyn
Resterende boliger, ca 2500, skal inngå i en beredskapsavtale.

Formålet med tjenesten er å gi beboerne trygghet og trivsel, samtidig som det skal aksjoneres i forhold til brudd på husordensreglene, demme opp for innbrudd, husokkupasjon, tyveri og hærverk etc..

Vaktholdet skal uføres fra uniformert bil med uniformert personell.
Vaktholdet skal utføres både dag og natt alle dager i henhold til avtale.

I tillegg vil det være behov for å utføre andre oppdrag etter bestilling.

2 Nærmere beskrivelse av leveransen

Oppdraget er delt i 3-tre deler A,B,C som alle inngår i anskaffelsen:

Del A: Inspeksjon-/tilsyn (kode H, M , L, B)

Fast avtale om inspeksjon/tilsyn omfatter boenheter i henhold til vedlagte adresseliste.

1. Uniformert vakthold med tilsyn, inspeksjon og rapportering.
   Hver inspeksjon/tilsyn av boenhetene innbefatter:
   - Kontrollere at bygningens-/eiendommens fysiske sikkerhet er intakt.
   - Føre tilsyn(visuell observasjon) med bygninger, oppganger, heiser, dører, vinduer, fellesarealer, loft, boder, vaskerom og parkeringsområder. Melde fra om opphopning av brannfarlig avfall, møbler etc. både på innearealer og utearealer. Videre rapportere vedrørende avfall/løsøre som kan medføre blokkering av rømningsveier.
   - Melde fra om søppel og avfall hensatt i kjeller og på loft.
   - Kontrollere røykvarslere og gjøre tiltak for å sikre funksjonalitet. Sette i batteri der det mangler/ikke fungerer, remontere røykvarsler der det er nødvendig.
   - Bortvise uønskede personer uten tilknytning til eiendommen
   - Melde fra om hærverk/skader umiddelbart etc.
   - Melde fra om behov for tiltak/oppfølging i forhold til person og eiendom.

2. Beredskap identisk med del B.

3. Avvik fra normaltilstand skal rapporteres i henhold til EBF`s varslingsrutiner.

4. Når tjenesten omfatter inspeksjon og tilsyn Del A skal beredskapen del B være inkludert i prisen. Vakthold og beredskap prises samlet i Bilag 4a prisskjema.

5. Vaktholdet skal utføres i henhold til adresselister i bilag 4a, og med avtalte intervaller. Adresser og intervaller kan endres i avtaleperioden.

6. Tilsyn skal gjennomføres på tilfeldige tidspunkt på hverdager mellom kl. 16.00-08.00, og på helg og helligdager i løpet av døgnet.

Remontering av brannvarsler og bytte av batterier i brannvarsler skal gjennomføres av vekter på den enkelte runde.
Vekter skal ved gjennomføring av tilsyn ha tilgjengelig batterier og 2 stykk CE godkjente optiske røykvarslere, og nødvendig festemateriell og utstyr.
Brannvarslere som er defekt/fjernet skal remonteres. Batterier som mangler eller ikke har nødvendig ladning erstattes.
Ved de tilfellene der brannvarsler ikke er lett tilgjengelig, unormalt vanskelig å bytte, meldes avviket inn til oppdragsgiver.
Alle bytter skal meldes til oppdragsgiver. Materiell faktureres månedlig.

Del B: Beredskap (kode B)

Beredskapsavtalen omfatter alle boenheter iht vedlagte adresseliste inkludert de i Del A.

1. Beboere skal kunne ta kontakt 24 timer per døgn for evt nødvendig hjelp/bistand.
   Dette er en ”tjeneste” EBF ønsker å gi sine beboere for å øke sikkerhet og trivsel i bomiljøet.
   Denne tjenesten forventes at valgte leverandør tilby innenfor fastprisbeløp for avtalen.
   Beredskapstjenesten omfatter:
   - Tilgang til leverandørens 24 timers bomiljøvakttjenester
   - Spesifikasjon av leverandørens beredskapsapparat(så som beskrivelse av terskel for utrykning ifm nødvendig hjelp/bistand)
   - Tilgang til vektertjenester gjennom oppdragsgivers egen vakttelefon.
   - Utrykning ved husbråk, assistanse basert på innringers behov, forutsatt ”siling”. Innringer kan være oppdragsgiver(huseier), leietaker eller andre etter avtale.
   - Vekter kan tilkalles dersom våre ansatte mottar trusler eller føler seg truet under utførelse av arbeid.

2. Avvik fra normaltilstand skal rapporteres i henhold til avtalte rutiner.

3. Tilbud på beredskapsavtalen skal prises i vedlagte prisskjema for boenheter oppført med Type B. Tilbud på månedlig enhetspris for beredskapstjenesten føres inn i Bilag 4a prisskjema.

Del C: Bestillingsoppdrag (kode E)

Bestillingsoppdrag blir honorert per time og materiell, eller leverandør vil bli bedt om å utfylle rammeavtalen når det er nødvendig.
Listen er ikke utfyllende, og leverandøren må beregne andre tilliggende oppdrag kan bli bestilt.

1. EBF skal etter bestilling ha 24 timers tilgang på ekstra vakthold, stasjonært vakthold, tilkallingstjeneste og utrykningstjeneste.

2. Ekstra vakthold:
   Inspeksjon/permanent vakthold på eiendommer der oppdragsgiver har behov for vakthold for å forhindre husokkupasjon, hærverk eller andre årsaker som er nødvendig for å sikre beboere eller bygning. Denne tjenesten forutsettes igangsatt umiddelbart og avvikles etter avtale.

3. Vekter eller beboerrepresentanter for vaktselskapet deltar også ved behov på beboermøter og tillitsmannsmøter etter bestilling/timepris.

4. Inn- og utlåsing av beboer etter utkastelse. Vekter skal gi midlertidig tilgang til tidligere beboer i henhold til bestilling. Ved avslutning av oppdrag skal boligen sikres.

5. Enkel HMS-gjennomgang av leilighet/bolig. Består av sjekk av brannforebyggende tiltak som røykvarsler og slukkemiddel, generell tilstand i leieobjektet. Kontrollskjema utarbeides av partene etter kontraktsinngåelse.

6. Bytte/remontering av frittstående røykvarsler i fellesareal der dette er nødvendig, og bytte av batterier i fellesareal. Montering av røykvarsler og bytte av batterier utføres også av andre leverandører til EBF.

7. Annet arbeid/oppgaver:
   Annet arbeid/oppgaver kan bli forespurt etter behov, så som f.eks. vakthold i EBF`s ulike kontorer for kortere perioder, bistå EBF`s ansatte eller dennes oppdragsgiver for å ivareta dens sikkerhet. Eller andre tilliggende oppgaver.

Ved bestilling av stasjonært vakthold, kameraovervåkning og andre oppdrag som ikke fremgår av prisskjema, kan oppdragsgiver be om tilbud på det enkelte oppdraget.

3 Bokstavkoder

Av boligmassen på ca 5300 boenheter skal pris beregnes ut fra koding av adresselisten i Bilag 4a.

H (høy)2 besøk per døgn
M (middels)1 besøk per døgn
L (lav)1 gang per uke
B Beredskap beboere
E Ekstra bestilling EBF

4 Nødsituasjoner

Det forventes at leverandør til enhver tid foretar de nødvendige grep for å sikre leietagere, bygninger o.a. ved oppståtte nødsituasjoner som situasjonen tilsier.

Ved brann, vannskader eller andre akutte situasjoner skal leverandør varsle i henhold til oppdragsgivers varslingsrutiner.
Tilkallingstjenesten kan benyttes hele døgnet alle dager

Utrykning/assistanse der bedriftens ansatte eller leverandører blir truet/føler seg truet

Utrykning i forbindelse med husbråk/assistanse til beboerne

Alle nødsituasjoner som faller inn under huseier/utleiers HMS-ansvar

Eventuelle alarmutrykninger, alle typer alarmer/henvendelser til adresser som inngår i denne avtalen utføres uten tilleggsfakturering. Kostnaden for alarmutrykninger skal være inkludert i tilbudets enhetspriser vedrørende del A og B. Oppmøte må skje så hurtig som mulig ved tilkalling. EBF vil legge vekt på responstid(RT). Maks responstid fremgår av vedlegg 4.1 til bilag 4.

Leverandøren skal vurdere hvorvidt situasjonen krever utrykning(”siling”) iht oppdragsgivers retningslinjer. Henvendelser/anrop fra oppdragsgiver skal derimot ikke ”siles”/overprøves av

leverandør, men utføres iht avtalte retningslinjer.

5 Rapportering

•Alle henvendelser skal loggføres med tid og dato, og mottaker av henvendelsen.

•Oppdragsgiver kan kreve at valgt leverandør benytter SMS- rapportering(kvittering) etter utført inspeksjon/tilsyn/beredskap om formålstjenlig.

•På forespørsel skal leverandøren kunne fremlegge logg på utførte oppdrag.

Rapportene skal inndeles etter følgende metodikk:
•Tilstand på fellesareal i bygget.
Avvik spesifiseres – angi hvilken bygningsdel og hvor i bygget tilstanden er.

• Brannforebyggende
Avvik i forhold til brannforebyggende skal rapporteres daglig.

• Felles utvendig
Avvik spesifiseres – hvilken bygningsdel og hvor på eiendommen der er avvik.

• Utrykning på grunn av personklager
Opplysninger om hvem som har tatt kontakt – navn, oppgang, etasje. Hvem klager er rettet mot – navn, oppgang, etasje og hva klagen gjelder og tidspunkt for hendelsen.

Vekterne skal rapportere utfyllende om hendelser, hendelsesforløp og aksjon. Rapporten skal sendes elektronisk til EBF påfølgende virkedag.

Statistikk
Leverandøren skal levere statistikk over faste og bestilte oppdrag uoppfordret hver måned. Alternativt kan Leverandør gi tilgang til et elektronisk område, der oppdatert statistikk er tilgjengelig hele tiden. Statistikken skal minimum vise antall oppdrag fordelt på kategori, og hvor mange som er gjennomført/ikke gjennomført i henhold til kontrakt eller bestilling. Leverandør skal legge til de målepunkt som oppdragsgiver trenger, så lenge det er praktisk mulig.

Statistikk over leveransen skal leveres innen den 5. i påfølgende måned.

6 Mottak og utrykning pga. brannalarm

EBF har i de fleste av sine bygg montert brannvarslingsanlegg med overføring via Addsecure. For de bygg der det ikke er direkteoverføring til brannvesen, skal vaktselskap ta imot og overvåke alarm 24/7.

Ved utrykning på grunn av brannalarm skal alle kostnader og 1. arbeidstime være inkludert i utrykningstillegget.

7 Minimumskrav

Følgende absolutte krav er satt av Oppdragsgiver for leveranser under denne avtalen:

1.0 Endring av tilsyn, omprioritering, innenfor ramme for faste oppdrag (Response required)

EBF vil forbeholde seg retten til innenfor rammen for fast tilsyn å kunne omprioritere bruk av vektertjenester på de enkelte eiendommer. Dette da det til tider kan være behov for økt tilsynsfrekvens på enkelte eiendommer.

2.0 Utrykning (Information)

2.1 Reponstid (Response required)

Leverandøren skal ha maksimalt. 20 min. responstid på utrykninger.

3.0 Vakt og beredskap (Information)

3.1 Vakttelefon (Response required)

EBF har eget telefonnummer for vektertjenester til beboere, som vil bli viderekoblet til leverandørens vakttelefontjeneste.

Leverandørs vakttelefontjeneste skal kunne håndtere dette.

3.2 Bemanning vaktordning (Response required)

Leverandøren skal ha døgnbetjent vaktordning alle dager (også søn/helligdager) og skal rykke ut i henhold til kontrakt.

4.0 Personell (Information)

4.1 Vandel (Response required)

Leverandørens medarbeidere skal til enhver tid ha tilfredsstillende vandel.
Personell som ikke oppfyller vandelskrav til vekter, skal umiddelbart fjernes fra kontrakten.

Leverandøren skal i kontraktsperioden på oppfordring fra oppdragsgiver dokumentere tilfredsstillende vandel på personell.

4.2 ID (Response required)

Leverandørens medarbeidere skal i tjenesteutførelsen bære ID-kort for vektere synlig, og i tillegg arbeidstilsynets HMS-kort synlig der det er krav om det.

4.3 Språk (Response required)

Alt vaktpersonell og leverandørens kontaktpersoner skal kunne forstå og gjøre seg forstått på norsk muntlig og skriftlig.