

Statens Facility Management Bølge 3 - et opslagsværk



Titel	Statens Facility Management Bølge 3 - et opslagsværk
Udgiver	Center for Facility Management (CFM), Bygningsstyrelsen
Dokumenttype	Opslagsværk - introduktion til Statens FM Bølge 3
Version	1.0
Dato	Januar 2024
Udarbejdet af	CFM's Team Udvikling i samarbejde med sporansvarlige servicespecialister og kontraktjurister
Kontrolleret af	Christian Pilgaard og Kristina Witt Vejle
Godkendt af	Vicedirektør Mette Balling Lisby
Opdateres af	CFM's Team Udvikling
Beskrivelse	Denne publikation giver et overblik over Statens FM Bølge 3. Publikationen er rettet mod kunderne på Bølge 3, til brug for kundernes introduktion til, og overblik over, ydelserne på Statens FM Bølge 3 samt samarbejdet i forbindelse med driften af Statens FM. Denne publikation er ikke kontrakten, men et udpluk af kontraktens vigtigste elementer set i forhold til kunderne på Bølge 3. Kontraktens indhold og ordlyd vil til enhver tid have forrang for denne publikation. Publikationen vil blive opdateret ved behov.

Velkommen til jeres nye FM- serviceløsning

Bygningsstyrelsen har indgået kontrakt og samarbejde med ISS for Statens Facility Management Bølge 3 frem til maj 2031. Jeres institution er sammen med 57 andre institutioner med i Bølge 3.

Kontrakten består af syv serviceydelser, som er samlet i én integreret serviceløsning for Facility Management (FM). Hver serviceydelse er designet til at give både jeres medarbejdere og gæster en god serviceoplevelse. Serviceløsningen skal levere attraktive og veldrevne statslige arbejdspladser til jer, med en reduceret klimabelastning og en social profil.

Kontrakten omfatter serviceydelserne: Renhold, Forplejning, Intern Service, Udearealer, Indvendigt vedligehold, Affaldshåndtering samt Vagt og sikkerhed.

Med Statens Facility Management (SFM) varetager Bygningsstyrelsen kontraktstyringen af FM-kontrakten, mens håndteringen af de daglige FM-opgaver på jeres arbejdsplads, leveres af ISS. Dette samspil bidrager til en hverdag, hvor rammerne fungerer optimalt og I kan fokusere på jeres kerneopgaver.

I denne publikation har vi samlet information om, hvilke ydelser serviceløsningen indeholder, samt information om, hvordan samarbejdet fungerer i hverdagen.

God læselyst!
/Bygningsstyrelsen

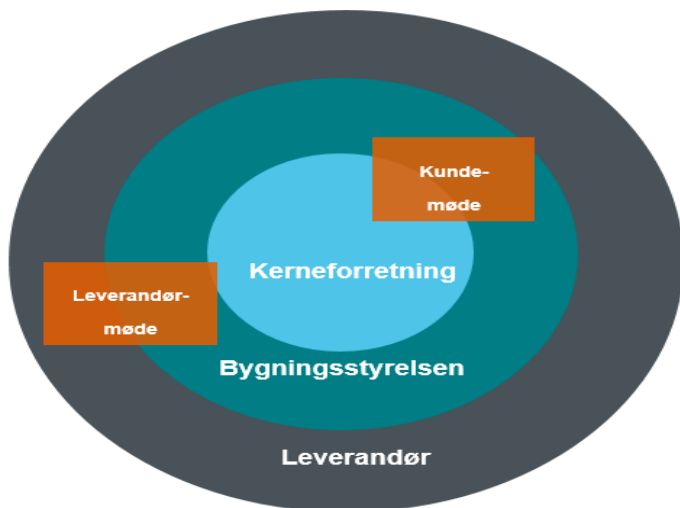
Indholdsfortegnelse

Integreret FM – hvad betyder det?	5
Samarbejde og snitflader	6
Behandling af data og informationssikkerhed	8
Tre produkter: Faste ydelser, bestillingsydelser og tilkøbsydelser	9
Bestillinger, Fejlmeldinger og Klager	11
Økonomi	13
Fakturering	14
Serviceydelserne	17
Renhold	18
Forplejning	28
Intern service	36
Udearealer	45
Indvendigt vedligehold	51
Affaldshåndtering	55
Vagt & Sikkerhed	58

Integreret FM - hvad betyder det?

Integreret Facility Management (IFM) betyder, at al styring og kundedialog er samlet hos Bygningsstyrelsen på tværs af de forskellige serviceydelser.

Tidligere skulle I selv udbyde og kontraktstyre en palette af leverandører, mens I nu fremover alene skal forholde jer til Bygningsstyrelsen, som håndterer dialogen og kontraktstyringen overmod ISS:



Samarbejde og snitflader

I 2017 overtog Bygningsstyrelsen ressortansvaret for udbud og drift af Statens FM-ydelser.

Vores opgave er at:

- Sikre styring af kontrakten for at skabe høj kvalitet i opgave løsningen.
- Frigøre de enkelte institutioner for en række opgaver, der ligger uden for deres kernekompetencer.
- Effektivisere ressourceforbruget gennem synergier og stor driftsfordele.

Vi agerer og fungerer som jeres FM-organisation i hverdagen og varetager styringen og kontrollen med ydelser, der er relevante for jeres lokalitet i relationen til ISS.

Vi har ansvaret for kvalitetsopfølgning over mod ISS, løbende kontraktudvikling og vedligehold af data, som styrer jeres omkostninger (dimensionerende data). Serviceniveauerne er fastlagt i overensstemmelse med niveauet i de statslige indkøbsaftaler.

I institutionerne skal I sikre, at aftalen anvendes korrekt i forhold til loyalt at bruge aftalens ydelser og overholde dens eksklusivitetsbestemmelser, jf. afsnittet "Tre produkter" på side 6-7.

I skal også sikre, at vi har de rette forudsætninger og viden til rådighed for at kunne agere på jeres vegne. Herunder eksempelvis at oplyse Bygningsstyrelsen om ændringer i data så som ændringer i antal medarbejdere, til- og fraflytninger m.v.

Når I identificerer et behov for en ændring, skal I informere Bygningsstyrelsens Facility Manager (FML), som afstemmer aftalens vilkår og jeres aktuelle servicebehov. Indmeldte ændringer kan træde i kraft fra løbende måned + en måned efter Bygningsstyrelsen har kvalitetssikret og indmeldt ændringsønsket til leverandøren. Varslet kan, i henhold til aftalen, være op til løbende måned + seks måneder.

I bliver præsenteret for jeres Facility Manager (FML) i forbindelse med driftsstart, og denne vil være jeres direkte kontaktperson i Bygningsstyrelsen.

De daglige bestillinger af ydelser sender I direkte til ISS via Serviceportalen og involverer altså som udgangspunkt ikke jeres Facility Manager (FML).

Samarbejdet mellem jeres institution og Bygningsstyrelsen er formelt struktureret i nogle faste mødefora for at sikre højt informations- og samarbejdsniveau og effektive beslutningsgange.

Der er fastlagt mødefora på henholdsvis operationelt, taktisk og strategisk niveau. De fleste møder afholdes direkte mellem Bygningsstyrelsen og ISS.

1-2 gange om året mødes jeres FM-kontaktperson og/eller koordinerende FM-kontaktperson med vores Facility Manager (FML) og/eller områdeleder (FMO) med styrings- og kundeansvar. Formålet med møderne er at drøfte samarbejdet, serviceleverancen og KPI-rapporteringen, så vi kan foretage de nødvendige justeringer og sikre et fortsat godt samarbejde.

Behandling af data og informations-sikkerhed

Der bliver indgået en databehandleraftale mellem Bygningsstyrelsen og ISS, da ISS gennem FM-aftalen behandler personoplysninger på vegne af Bygningsstyrelsen.

Databehandleraftalen udarbejdes med udgangspunkt i Datatilsynets skabelon og skal sikre overholdelse af den persondataretlige lovgivning. Når I som brugere i institutionerne benytter ISS' bestillingssystemer eller på anden måde kommunikerer med ISS, så er jeres personoplysninger derfor omfattet af databehandleraftalen. I de tilfælde, hvor I giver adgang til, at ISS arbejder i jeres egne systemer, er der tale om et forhold, der ikke er reguleret af databehandleraftalen og I skal således selv sikre, at der indhentes tavshedspligtserklæring.

I forbindelse med implementeringen af FM-aftalen har I som kunder foretaget en risikovurdering og på baggrund heraf fastsat sikkerhedskrav til informationssikkerheden hos ISS, deres medarbejdere og underleverandører.

ISS leverer serviceydelser inden for rammerne af de krav, der stilles i databehandleraftalen, sikkerhedskravene samt ISO 27001-implementeringen.

I som kunder skal udarbejde en Code of Conduct, der er de retningslinjer, der gælder for den enkelte institution og som har betydning for FM-området. Den indeholder en oversigt over lokale dokumentationskrav, politikker, instrukser, procedurebeskrivelser mv., der skal efterleveres af ISS' medarbejdere.

Code of Conduct udarbejdes som en del af implementeringen, og I bliver inviteret til et kundemøde, indkaldt af Bygningsstyrelsen, hvor det gennemgås.

Efter driftsstart har I ansvaret for løbende at opdatere Code of Conduct, så ISS hele tiden har det rette grundlag at arbejde ud fra. Ændringer indmeldes i samarbejde med jeres Facility Manager (FML).

Tre produkter: Faste ydelser, bestillingsydelser og tilkøb

Det meste af jeres daglige servicebehov er dækket af kontraktens **faste ydelser**. Ydelserne er henholdsvis til- og fravalgt ud fra jeres servicebehov.

Hvis I oplever en uoverensstemmelse mellem jeres indmeldte services og jeres faste ydelser, skal jeres FM-aftaleansvarlige række ud til Bygningsstyrelsens Facility Manager.

Faste ydelser

Leveres i et fast interval fx rengøring, frugt, planteservice osv.

Leverandøren har eksklusivitet på ydelsen, dvs. I kan ikke få disse services leveret af andre leverandører.

Prisen er kendt og fast

Bygningsstyrelsen fakturerer jer for disse ydelser.

I gennemgangen af serviceområderne præsenteres de faste ydelser, bestillingsydelser og tilkøbsydelser. Nogle **bestillingsydelser** er indeholdt i kontraktens faste ydelser, men kræver, at I igangsætter opgaven via en bestilling.

Bestillingsydelserne har et **bestillingsvarsel**, som definerer, hvornår opgaven skal være udført. Hvis der er fem hverdages bestillingsvarsel, skal opgaven altså være udført i løbet af fem hverdage. Ønsker I en specifik udførelsesdato, skal det skrives i bestillingen.

Bestillingsydelser

Bestilles og leveres efter behov fx mødeforplejning

Leverandøren har eksklusivitet på ydelsen, dvs. I kan ikke bestille dette fra andre leverandører

Prisen er kendt og fast

Leverandøren fakturerer jer for disse bestillinger.

Tilkøbsydelse er typisk projekter, hvor indhold, kvalitet og pris aftales særskilt.

I jeres daglige arbejde med at bestille tilkøbsydelse hos ISS og andre leverandører, skal I være opmærksomme på aftalens eksklusivitetsbestemmelser.

Generelt er alle Faste ydelser og bestillingsydelse omfattet af eksklusivitet. MED MINDRE det eksplicit oplyses, at en bestillingsydelse ikke er omfattet. Bestillingsydelse UDEN eksklusivitet er markeret i denne korte version af kontrakten således ”(ingen eksklusivitet)”

Generelt er alle Tilkøbsydelse fritaget for eksklusivitet – hvilket vil sige, at I kan vælge at benytte en anden leverandør, selvfølgelig med udgangspunkt i almindeligt gældende indkøbslovgivning.

Det anbefales dog at få ISS til at byde på tilkøbsopgaver, for at opnå mest mulig synergi til den daglige drift. Når ISS byder på tilkøbsopgaver, benytter de kontraktens enhedspriser, hvor det er muligt.

Tilkøbsydelse

Bestilles og leveres efter behov fx større projekter såsom specialrengøring eller håndværkeropgaver

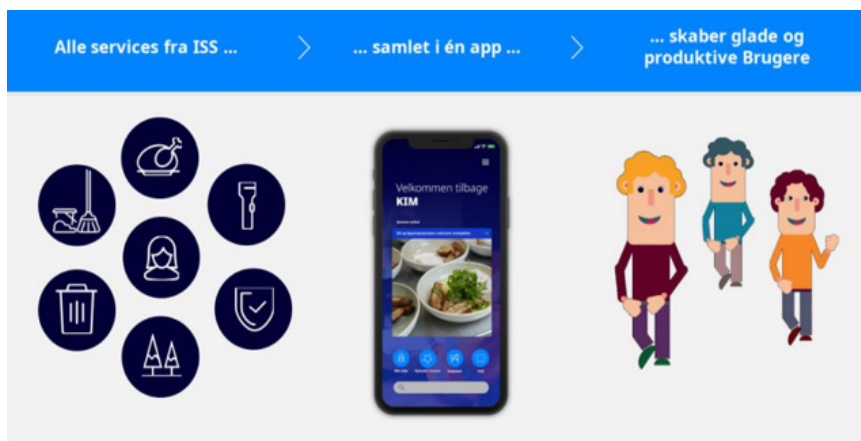
Leverandøren har ikke eksklusivitet på ydelsen, dvs. I kan også indhente tilbud fra andre leverandører og få dem til at udføre opgaven

Prisen er ikke kendt på forhånd, men fastsættes af leverandøren ved forespørgsel

Leverandøren fakturerer jer for tilkøb.

Bestillinger, Fejlmeldinger og Klager

Med ISS som samlet serviceleverandør, kan alt inden for aftalen bestilles hos dem. Alle jeres medarbejdere kan koble sig på ISS' 'Min Arbejdsplads'-app og webportal, hvor man let og tilgængeligt kan både bestille og klage.



Klager vil i de fleste tilfælde være et udtryk for en mangelfuld eller fejl-agtig leverance. Det kan f.eks. vedrøre utilfredsstillende kvalitet eller overskridelse af tidsfrist eller reaktionstid. En Fejlmelding derimod kan være indmelding af en lyskilde der ikke virker, eller et toilet der løber.

Det er typisk jer, som bestillere eller brugere, som oplever en mangelfuld leverance og melder klagen eller fejlen ind. En klage kan altså være indmeldingen af en fejl, men en indmeldt fejl kan også være en overskridelse af tidsfrist – selvom det ikke medfører en decideret klage.

Der findes forskellige typer af fejl, og Bygningsstyrelsen laver en månedlig kontrol af de samlede driftsdata og finder fejl, som takseres således, at leverandøren kan blive pålagt bod i relation til bodsstrukturen for aftalen.

Hvorfor klage?

Når I klager, indgår det i en større incitamentsstruktur, som har til formål at motivere til en god leverance og et godt samarbejde.

I kan ikke klage ”forkert”. Der er en kontrolfunktion hos os i Bygningsstyrelsen, som sikrer, at uberettigede klager udgår.

Håndtering af klager

1. I opretter en anmodning (klage) i Serviceportalen
2. ISS modtager og vurderer klagens type, altså berettiget eller uberettiget
3. ISS følger op med en korrigerende handling på alle berettigede klager
4. FML visiterer de klager som ISS har vurderet uberettigede, og indgår i dialog med ISS løbende
5. I får notifikation på mail, om og hvis en klage er afvist, samt med begrundelse
6. Hvert måned, udtrækker vi en liste med alle klager på de relevante bygninger, som vi gennemgå sammen med ISS. Disse logges ind i bods- og kreditering liste
7. Hvert måned kontrollere vi opgørelse af bod og kreditering
8. I modtager kreditnota

Økonomi

Afregningsmodellen for Statens Facility Management er lagt an på gennemsigtighed og individuelle tilpasningsmuligheder af både mængder og services.

Jeres omkostninger til FM-løsningen består af faste - og variable omkostninger, som igen består af variable faste ydelser samt bestillings- og tilkøbsydelser.

De faste omkostninger afspejler jeres lokale til- og fravalg af ydelser i forhold til de faktorer, der har betydning for serviceydelsernes pris (costdrivers) såsom antal medarbejdere, antal kvadratmeter mv.

De variable omkostninger for faste ydelser er eksempelvis forbrug af snerydning og glatførebekæmpelse, som opgøres og afregnes bagudrettet med udgangspunkt i det aktuelle forbrug den forgange måned.

Derudover betaler I os for at varetage kontraktstyring og driftsledelse, som er en tværgående ydelse, der beskrives på side 11.

De øvrige variable omkostninger er udtryk for de bestillinger og tilkøb, I beslutter at gennemføre.

Priserne for de faste ydelser samt enheds- og timepriserne indeksreguleres to gange årligt. Indeksreguleringen medtages automatisk i næstkommende faktura.

Fakturering

Afregning og godkendelse sker efter tre metoder afhængig af de tre overordnede ydelsestyper, nemlig fakturering af faste ydelser, bestillingsydelser og tilkøbsydelser.

Faste ydelser

Fakturaen fra Bygningsstyrelsen med de faste facility managementydelser indeholder fire linjer:

- Fast FM ydelse
- Tværgående ydelser og styring
- FaM kantine (forkortelse for jeres kantineabonnement på fakturalinjen)
- Genudbud ifm. kontraktudløb

Fast FM-ydelse vedrører de faste serviceydelser såsom rengøring, men også en bagudrettet opgørelse over forbrugte variable ydelser. Eksempel: Primo februar modtager I en faktura, der vedrører omkostningen for jeres faste ydelser for februar måned.

Derudover indeholder fakturaen en bagudrettet opgørelse over eksempelvis det forbrugte vintervedligehold for januar måned.

Der er altså en mindre periodeforskydning for de variable omkostninger.

Tværgående ydelser og styring samt Genudbud ifm. kontraktudløb er en fast betaling til Bygningsstyrelsen, som dækker Styringsomkostninger og udgifter til genudbud. Fordelingsnøglen er den enkelte lokalitets andel af de faste ydelser.

FaM (brugt på fakturalinjen) kantine vedrører jeres kantineabonnement.

Månedsfakturaen modtager I fra Bygningsstyrelsen ved månedens start med en betalingsfrist på 30 dage.

Bygningsstyrelsen foretager løbende varemottagelse gennem den løbende drift og de systemer, der understøtter driften.

I skal alene kontrollere, om de tilmeldte ydelser er korrekt noteret. Herunder også i forhold til korrektioner (engangsopkrævninger og kreditnotaer).

I ændringsloggen, som er en særskilt fane i faktureringsgrundlaget, kan I kontrollere, om jeres evt. indmeldte ændringer i serviceydelserne er korrekt afspejlet i fakturaen.

Bestillingsydelser

Som supplement til de faste ydelser, har I mulighed for at bestille serviceydelser, der afregnes på baggrund af prædefinerede enheds- og timepriser.

Bestillingsydelserne faktureres direkte fra ISS til jer i overensstemmelse med prokurant-listen. I forbindelse med bestilling oplyser I en reference som fakturaen allokeres til. Fakturaen modtager I elektronisk i faktureringsystemet enten løbende pr. bestilling eller, efter aftale, én gang om måneden pr. bestiller.

Bygningsstyrelsen kontrollerer, at ISS benytter de rette enheds- og timepriser, før I modtager fakturaen.

Tilkøbsydelser

Det er typisk projekter, hvor indhold, kvalitet og pris aftales særskilt i en såkaldt "One-Page" – jf. afsnittet om Indvendigt vedligehold. Tilkøb vedrører også mindre byggeprojekter op til 300.000 kr.

Tilkøbsydelserne faktureres direkte fra ISS og allokeres til den reference, som I har oplyst i forbindelse med bestilling. Bygningsstyrelsen sikrer, at regler og processer for tilkøb overholdes.

Varemodtagelse

Bygningsstyrelsen varemodtager på vegne af jer, og I skal således blot acceptere fakturaerne i jeres økonomisystemer.

Varemodtagelsen for bestillings-, tilkøbsydelse- og projekter fungerer således:

1. I modtager en Onepager fra ISS med rette oplysninger ift. fee, mængder, pris og tydelig beskrivelse af opgaven.
2. I accepterer oplysningerne via mailkorrespondance med ISS.
3. ISS vedhæfter accepten på indmeldingen i systemet og kan igangsætte opgaven.
4. ISS afslutter opgaven i systemet og opgaven ligger nu klar til varemodtagelse.
5. FML varemodtager de afsluttede opgaver i systemet.
6. Hver måned præsenterer ISS en faktureringsfil (Varemodtagelsesfil) for Bygningsstyrelsen (CFM-Driftsstyring) til gennemgang i fællesskab. Her fremgår der bl.a. hvem der er kundegodkenderen hos jer, opgavebeskrivelsen, estimeret pris ift. Onepager, total pris for opgaven og faktureringsprisen. ISS kontrollerer i samarbejde med Bygningsstyrelsen (CFM-Driftsstyring) om opgaven reelt er en fast ydelse jf. abonnement eller om det er en af de to følgende: Bestillings- eller tilkøbsydelse. Når den er gennemgået, varemodtager Bygningsstyrelsen (CFM-Driftsstyring) og indmeldingerne skifter status således, at ISS kan se at de nu må fakturere kunden.
7. ISS fakturerer jer direkte.
8. Bygningsstyrelsen (CFM-Driftsstyring) lægger den gennemgåede faktureringsfil i Filkassen til kunden (sorteret ud på kundeniveau) samtidig med at ISS fakturerer.

Serviceydelserne



Renhold

A close-up photograph of a person cleaning a dark, textured surface. The person is wearing a blue long-sleeved shirt and white protective gloves. They are holding a red spray bottle in their left hand, which is spraying a fine mist of liquid onto the surface. In their right hand, they hold a blue microfiber cloth, which is partially spread out on the surface. The background is blurred, showing what appears to be a kitchen or a similar indoor setting. The word 'Renhold' is written in a clean, white, sans-serif font across the upper middle part of the image.

Introduktion

Formålet med serviceområdet renhold er, at jeres lokaler til enhver tid fremstår rene, pæne, hygiejniske og præsentable. Derudover understøtter rengøringen et behageligt indeklima.

Serviceområdet indeholder følgende serviceydelser:

- Rengøring
- Linned-, vaske og renseriservice
- Måtteservice
- Planteservice
- Vinduespolering

Ydelserne udføres ud fra princippet Synlig Opgaveudførelse, hvilket betyder, at ydelserne udføres inden for tidsrummet 05:00 – 18:00, med mindre I pga. kerneopgavekritiske grunde har aftalt andet med Bygningsstyrelsen.

Særlige lokale behov kan dog aftales med ISS. Det kunne f.eks. være ”støvsugning skal være udført inden kl. 09:00”.

Ved Synlig Opgaveudførelse forventes I at give ISS’ rengøringspersonale plads det øjeblik det tager at rengøre arbejdspladsen. ISS tilpasser deres drift efterhånden som deres lokale kendskab oparbejdes og prioriterer rengøring af områder med arbejdspladser før fællesarealer, eks. toiletter. Støvsugning foretages så tidligt som muligt for at mindske gener.

Særlige opmærksomhedspunkter

ISS medbringer selv udstyr og afholder alle omkostninger forbundet med opgavernes udførelse; herunder maskiner, rengøringsmidler, plast-, affaldsposer, m.v. ISS leverer alle forbrugsartikler og afholder udgifterne hertil og står for opfyldning/supplering/udskiftning af forbrugsartikler i alle rum.

Omkostninger til liftleje til brug for højderengøring afholdes af jer, men rekvireres af ISS, medmindre der forefindes lift på lokaliteten.

Omkostninger til lifte til brug for vinduespolering er indeholdt i abonnementsprisen.

Rengøring

Alle lokaliteter vil blive rengjort ud fra konceptet:
”Behovsbestemt frekvensrengøring”

Behovsbestemt rengøring betyder, at ISS vurderer behovet for rengøring. Der er fastlagt et rengøringsprogram pr. lokale, men rengøringsmedarbejderen vurderer konkret for hvert lokale om rengøringsstandarden kan opretholdes med en mindre indsats end programkoden på dørmærkater foreskriver.

Det kan f.eks. være aktuelt, hvis et mødelokale ikke har været brugt, eller et kontor har stået tomt, fordi afdelingen har været på seminar i nogle dage. Det er dog primært relevant, hvis et helt område er ”lukket ned”, så er det hensigten, at ISS udfører opgaver som ellers ville have været foretaget som bestillingsydelse, eller de justerer den periodiske rengøring

Den tid, der spares på programrengøringen, kan så overføres til andre opgaver, som f.eks. ekstra rengøring af køleskabe, støvsugning af kontorstole, ekstra højderengøring eller lignende, som giver værdi på lokaliteten. Bygningsstyrelsen foretager løbende kontroller for at sikre, at kvaliteten opretholdes, og leverandøren skal dokumentere deres egenkontroller, som foretages løbende.

I dørkarmene finder I mærkater, der viser programkoden for det pågældende lokale.

- Koden består af tre cifre, f.eks. 311.
- Det første ciffer viser, hvor mange gange om ugen der udføres ”Let rengøring”
- Det andet ciffer viser, hvor mange gange om ugen der udføres ”grundig gulvrengøring”
- Det tredje ciffer viser, hvor mange gange om ugen der udføres ”grundig inventarrengøring”.

Periodisk rengøring

Ud over den rengøring, som udføres i henhold til programkoderne, er der en række periodiske rengøringsopgaver, som kører i et fast års-hjul. Det er f.eks. aftørring af inventar og bygningsteknik over nåhøjde (180-350cm) og tømning og rengøring af skuffer og skabe i køkkener. Det skal ikke bestilles, men udføres i henhold til ISS' arbejdsplaner.

Hvilken rengøringsstandard kan du forvente?

Standardprogrammerne for rengøring er som følger:

- Kontor: 311
- Toilet: 551
- Omklædning/bad: 551
- Thekøkkener: 551
- Kundeområder/gæsteområder: 551
- Mødelokaler: 511

Let rengøring

Den lette rengøring – som er angivet i programkodens første ciffer – vedrører det synlige, daglige snavs.

Let gulvrensning vedrører:

- Opsamling af synligt snavs og pletrens af f.eks. kaffepletter
- Stole sættes op hvis nødvendigt

Let inventarrensning vedrører:

- Rengøring af kontaktflader og -punkter på f.eks. døre og interne glaspartier
- Tømning af papirkurve og centrale affaldsstationer
- Fjernelse af spindelvæv (under 180 cm)
- Fjernelse af synligt snavs og pletter på møbler (ikke polstrede møbler)

Let sanitetsrengøring vedrører:

- Rengøring af håndvaske, spejle, hylder, dispensere
- Rengøring af sanitet
- Opfyldning af forbrugsartikler: sæbe, toiletpapir, håndklædeark mv.
- Tømning af affald og hygiejneposer/spande
- Rengøring af kontaktflader- og punkter, samt fjernelse af pletter og fingermærker på døre, dispensere mv.

Let rengøring i køkkener (ikke produktionskøkkener) vedrører:

- Rengøring af kontaktflader- og punkter samt greb på køkkenlåger
- Opfyldning/supplering/udskiftning af forbrugsartikler, såsom sæbe, opvasketabs, opvaskebørster mv efter behov. Karklude og viskestykker udskiftes, hvis linnedservice er tilvalgt.

Grundig rengøring

Den grundige rengøring – som er angivet i programkodens andet ciffer – er et tillæg til den lette rengøring. På den grundige dag udføres altså både punkterne under let rengøring, og i tillæg dertil nedenstående punkter:

Grundig gulvvask vedrører:

- Gulve vaskes totalt fra væg til væg, også under flytbare måtter og på køreunderlag
- Gulvtæpper støvsuges totalt fra væg til væg
- Trapper rengøres på lodrette og vandrette flader
- Stole sættes op hvis nødvendigt

Grundig inventarrengøring vedrører:

- Rengøring af frie flader (under 180 cm). F.eks. karme, hylder, skabsflader
- Rengøring/aftørring af løst inventar såsom: bordlamper, regnemaskiner, skærme, telefoner mv.
- Rengøring af skriveborde på ryddede, rengøringsparate borde
- Støvsugning af polstrede møbler
- Aftørring af motionsmaskiner

Grundig sanitetsrensning vedrører:

- Rensning af vægflader inkl. armatur og brusestang i baderum
- Rensning af fodlister, gulvrister- og fuger samt øvrigt inventar, løst som fast, indtil nåhøjde (180 cm).

Grundig rengøring i køkkener (ikke produktionskøkkener) vedrører:

- Aftørring af køkkenlåger udvendigt
- Rensning af alm. kaffemaskiner til filterkaffe og elkedler - udføres en gang om dagen
- Rensning af mikrobølgeovne, ind- og udvendigt - Udføres en gang om ugen
- Rensning af køleskabe og fryserne – mad tages ud og lægges tilbage (afrimning ved behov) – udføres en gang om måneden
- Afkalkning af kaffemaskiner og elkedler (ved behov) – udføres en gang om måneden.

Bestillingsopgaver

Ud over det faste rengøringsprogram, kan I bestille en række rengøringsopgaver efter behov:

Priserne for bestillingsydelser bliver delt med jer i filkassen. Priserne indeksreguleres og er således ikke faste i den samlede kontraktperiode.

Bestillingsydelse	Bestillingsvarsel
Akut rengøring af biologisk materiale (publikumsrettede arrangementer og venterum/detentioner)	Inden for normal arbejdstid: 1 time Uden for normal arbejdstid: 2 timer
Ekstra rengøring / akut rengøring (ministerbesøg, VIP-arrangementer, max 100m ²)	24 timer
Ekstra rengøring ved større arrangementer (julefrokoster, fredagsbar, foredrag og lign)	5 arbejdsdage
Hovedrengøring	10 arbejdsdage
Nulstilling af baderum	10 arbejdsdage
Tømning / fyldning af opvaskemaskiner	3 arbejdsdage
Rens af persiener og lameller (inkl. nedtagning og ophængning)	10 arbejdsdage
Rengøring af ovne	3 arbejdsdage

Derudover kan I tilkøbe håndværkerrengøring.

Linned-, vaske og renseriservice

Målet med linned-, vaske og renseriservice, er at gardinerne på jeres lokaliteter altid fremstår rene og fri for pletter samt, at der altid er rene tekstiler i tekøkkener. Aftørring af persiener er ligeledes en del af servicen.

Bestillingsydelse	Bestillingsvarsel
Levering og vask af sengelinned	10 arbejdsdage
Vask af gardiner (inkl. nedtagning, vask, strykning og ophæng)	10 arbejdsdage
Akut vask af gardiner	3 arbejdsdage
Nedtagning, vask/rens, tørring og ophængning af indvendige persiener og lameller	10 arbejdsdage
Vask af tøj (Dommerkappe)	3 arbejdsdage

Derudover kan I tilkøbe vask af uniformer og arbejdstøj, samt renseriservice for brugerne.

Måtteservice

Målet med måtteservice er at sikre præsentable indgangspartier, som er sikre at færdes på og minimere mængden af snavs, der bæres ind i bygningerne.

Måtteservice er behovsstyret og rengøringsfrekvensen beror altså på en konkret vurdering af den enkelte måtte.

ISS skal rengøre, skifte og levere måtter efter behov, som tilpasses sæson. Logomåtter, nedfældede måtter og andre særlige måtter skal også håndteres.

Planteservice

Målet med planteservice er, at der til enhver tid skal være planter, der fremstår sunde og dekorative og medvirker til et godt indeklima.

ISS skal levere planter og kummer, eller passe de planter som I allerede har.

Når planten ud fra et gartnerfagligt skøn ikke længere fremstår i god stand, skal den udskiftes på ISS' regning. Dette gælder også for de planter som I ejer – hvor disse indgår som en del af plantegarantien.

Planterne skal vandes, gødes, bindes op, være fri for utøj mv., så de opretholder deres dekorationsværdi.

Planter, potter/kummer og området omkring planten skal soignereres ved hvert servicebesøg, så der ikke er visne blade, blomster eller lignende.

To gange årligt skal planterne støves af.

I kan bestille sæsondekorationer via MinArbejdsplads app'en eller Serviceportalen og vil modtage en faktura direkte fra leverandøren.

Bestillingsydelse	Bestillingsvarsel
Juleprodukter: kan leveres fra medio november - Lille juletræ (op til 175cm) - Stort juletræ (175-300cm)	4 uger før ønsket levering
Påskeprodukter: kan leveres fra 2 uger før påske	4 uger før ønsket levering

Vinduespolering

Målet med vinduespolering er, at vinduesflader/glasflader inklusiv kanter og hjørner skal fremstå klare og fri for pletter og striber efter polering.

Facadeglas: Vinduer, døre, indgangspartier mv. poleres indvendigt og udvendigt to gange om året

Øvrigt glas: Glasvægge, glasdøre, sluser, vindfang mv. poleres fire gange om året.

Hvis det er nødvendigt at bruge lift, skal ISS lægge køreplader ud på både fastbelægning, og i terræn således, at arealer og belægninger ikke beskadiges.

I skal selv fjerne planter og andre opbevarede effekter i vindueskar-mene før indvendig vinduespolering. ISS varsler senest 14 dage forud for vinduespolering.

Ved behov kan I bestille ekstra vinduespolering:

Bestillingsydelse	Bestillingsvarsel
Ekstra vinduespolering	5 arbejdsdage
Ovenlysvinduer, udvendigt	5 arbejdsdage
Ovenlysvinduer, indvendigt	5 arbejdsdage



Forplejning

Introduktion

Formålet med serviceområdet er at tilbyde frokost- og mødeforplejning, der understøtter fokus på sundhed og bæredygtighed i hverdagen.

Råvarekvalitet er i højsædet, hvor en stor andel af maden er lavet fra bunden og produceret på dagen for servering.

ISS spiller en vigtig rolle i at gøre det sunde og bæredygtige valg lettilgængeligt.

ISS driver kantinerne med en økologiprocent på minimum 60% svarende til det Økologiske Spisemærke i sølv.

Serviceområdet indeholder følgende serviceydelser:

- Frokost
- Morgenmad (hvor det er rentabelt)
- Mødeforplejning
- Kursistforplejning
- Levering af mødeforplejning
- Takeaway
- Arrangementer
- Velfærdspakker ifm. akutte og planlagte opgaver
- Salg til ansatte og eksterne
- Kantineinventar og service
- Økologisk frugtordning
- Stofservietter og duge

Særlige opmærksomhedspunkter

Bygningsstyrelsens Facility Manager inviterer til kantineudvalgsmøde to-fire gange årligt, hvor I kan deltage med brugerrepræsentanter for at sikre tilpasning af kantine løsningen ud fra jeres ønsker.

I skal samarbejde med ISS om at vedligeholde information om kantinen på intranettet, herunder betalingsmuligheder i kantinen, åbningstider, bestilling af forplejning til møder og anden information om kantinen, f.eks. resultat af brugerundersøgelser.

ISS sørger for skiltning i buffeten med relevante informationer vedrørende kosthensyn fx for diabetikere og allergiker.

Klimaaftrykket for den enkelte råvare og/eller ret fremgår tydeligt af skiltningen.

Et smallere sortiment med stor variation er blevet prioriteret frem for et stort fast sortiment.

En gang om ugen serveres en fiskeret som den varme ret.

Dagligt serveres en varm grøntret, som udgør en selvstændig ret på lige fod med den daglige varme ret.

Når I bestiller mødeforplejning med opdækning og afrydning, skal I være opmærksomme på, at mødelokalet er ledigt til opdækning og afrydning. Opdækning udføres senest 15 minutter før mødestart, og afrydning udføres senest 30 minutter efter mødeafslutning. Det er kun nødvendigt med den tidsmæssige margin, hvis der bestilles opdækning som del af forplejningen. Henter eller modtager i bestilling via rullebord, er det ikke nødvendigt.

Mødeforplejning kan leveres mellem kl. 07:30 og 16:00.

ISS er som udgangspunkt forpligtet til at levere forplejning til jer i op til 225 dage om året. Dette er baseret på, at der typisk er lukket mellem jul og nytår, 10 hverdage i juli (ofte uge 29 og 30) samt dagen efter Kristi Himmelfart. I skal dog lokalt aftale kantinens lukkedage. For de enkelte kantiner, som ikke holder lukket i ovenstående perioder, tilbyder ISS et mindre sortiment end normalt.

Køkkenudstyr og service er jeres ejendom, og derfor vil I også løbende skulle indkøbe nyt, når ISS gør opmærksom på, at der er mangler. ISS indkøber selv forbrugsvarer såsom viskestykker og karklude, men også brugerrettede forbrugsartikler som servietter, tandstikkere, salt og peber mv. I faktureres ikke yderligere for disse varer.

Frokost

På de adresser hvor ISS har et produktionskøkken til rådighed, får I frokosten serveret portionsanrettet med tilhørende salatbar.

På de øvrige adresser kan ISS levere og anrette maden fra et andet produktionskøkken som en cateringløsning, hvis I tilvælger det. Alternativt er der mulighed for portionspakket frokost, hvor ISS leverer individuelt emballerede måltider, som er spiseklar eller kan varmes i mikroovn.

Konceptet

Det konkrete udbud i den enkelte frokostløsning fastlægges af ISS i samarbejde med jeres kantineudvalg.

Udbuddet i kantinen dækker forskelligartede behov, både ernæringsmæssigt og kulinarisk.

Set over ugens menu vil I opleve variation i såvel typen af retter, tilberedningsmetoder og råvarer.

I vil opleve temaer og overraskelser i kantinen med passende mellemrum efter aftale med kantineudvalget.

Catering

Hvis I ikke har et produktionskøkken, kan I få leveret en frokostbuffet. Der skal betales for minimum 45 kuverter pr. adresse pr. dag for at ydelsen er mulig.

ISS sikrer, at maden har samme kvalitet, som hvis den var produceret på stedet.

Den sidste tilberedning og/eller anretning af maden skal ske på det sted, hvor maden serveres.

ISS står for al transport, emballering, anretning, opfyldning og afrydning.

I vil få præsenteret frokosten som en buffet.

I kan godt bestille mødeforplejning, selvom I har en cateringløsning, men I skal være opmærksomme på, at det leveres samtidig med frokostleverancen.

Hvis I har brug for et andet leveringstidspunkt, vil I blive faktureret for transporten.

Der vil være enkelte begrænsninger i mødeforplejningssortimentet, da ikke alle anretninger er egnede til transport.

Portionspakket

ISS kan også levere individuelt emballeret mad direkte til et køleskab/kølerum på jeres adresse.

I så fald vil maden være tydeligt mærket med bestillerens navn, telefonnummer, medarbejdersnummer eller lignende identifikationsmulighed.

Maden bestilles via ISS' mødeforplejningssystem, og kan bestilles/afbestilles indtil kl. 7:00 samme dag som ønsket levering.

Der skal betales for minimum 35 kuverter pr. adresse pr. dag for at ydelsen er mulig.

Morgenmad

ISS tilbyder morgenmad, hvor der er kantine med eget produktionskøkken og hvor der er tilstrækkelig efterspørgsel.

Morgenmaden stilles typisk frem som smør-selv-buffet i kantine, så I selv kan sammensætte jeres morgenmad og undgå madspild.

Morgenmaden vil være tilgængelig i halvanden time, og det aftales lokalt, hvornår den halvanden time placeres - dog i tidsrummet 07:30-10:00.

Mødeforplejning

ISS leverer en indbydende mødeforplejning af høj kvalitet mellem kl. 7:30 og 16:00 mandag til fredag.

Mødeforplejningen er sund og varieret og ISS kan tage hensyn til særlige behov og ønsker.

I kan bestille levering og opdækning samt afhentning som del af mødeforplejningen. ISS stiller som udgangspunkt forplejningen på et rullebord til afhentning ca. 15 min. før mødestart.

I skal bestille/afbestille senest kl. 12:00 hverdagen inden levering. Ved bestillinger og afbestillinger derefter pålægges der et gebyr på 50 kr.

ISS kan imødekomme akutte møder med kaffe, the, vand og indpakede småkager og chokolader.

Kursistforplejning

ISS tilbyder kursistforplejning på de adresser, hvor I har produktionskøkkener.

I bestiller det via bestillingssystemet for mødeforplejning.

Vær opmærksom på, at bestillings- og afbestillingsfristen er kl. 13:00, to hverdage før levering.

Ekstra tilmeldinger eller afbestilling af enkelte personer (+/- 10 personer) skal foretages inden kl. 12:00 én hverdag før leveringstidspunktet.

Takeaway

Takeaway tilbyder jer et nemt og sundt alternativ til at lave aftensmad derhjemme. Det er en tilkøbsdelse.

Det består af færdigpakkede dagligdagsportioner, hvor ISS fastsætter pris og menu.

I kan bestille Takeaway indtil kl. 12:00 på afhentningsdagen og I kan hente det fra kl. 13:00.

Bestilling foregår via mødeforplejningssystemet og maden opbevares i de egnede faciliteter, som I har stillet til rådighed.

Arrangementer

I kan benytte ISS til at levere forplejning til større arrangementer såsom julefrokoster, konferencer, personaledage mv. både indenfor og uden for almindelig arbejdstid. Det er dog ikke et krav, at I benytter ISS.

Sortiment, opdækning, kvalitet og pris afstemmes til enkelte arrangementers karakter.

Opdækning til f.eks. festmiddage inkluderer stofduge, stofservietter og stearinlys, relevant service, lysestager og afrydning.

Opstilling af møbler afregnes separat.

Salg til ansatte og eksterne

Salg til private defineres som salg til jeres ansatte, underlagte styrelser samt traditionsbærende foreninger.

Der kan f.eks. være tale om receptioner i forbindelse med runde fødselsdage eller jubilæer.

Bestilling/afbestilling foretages senest kl. 12:00 to hverdage før det ønskede leveringstidspunkt.

Økologisk frugtordning

ISS leverer frisk, varieret frugt til institutionen ugentligt. Frugten leveres i kurve eller tilsvarende, der er præsentabelt. Frugten skal i videst muligt omfang undgå klimatunge eksotiske frugter, som f.eks. bananer.

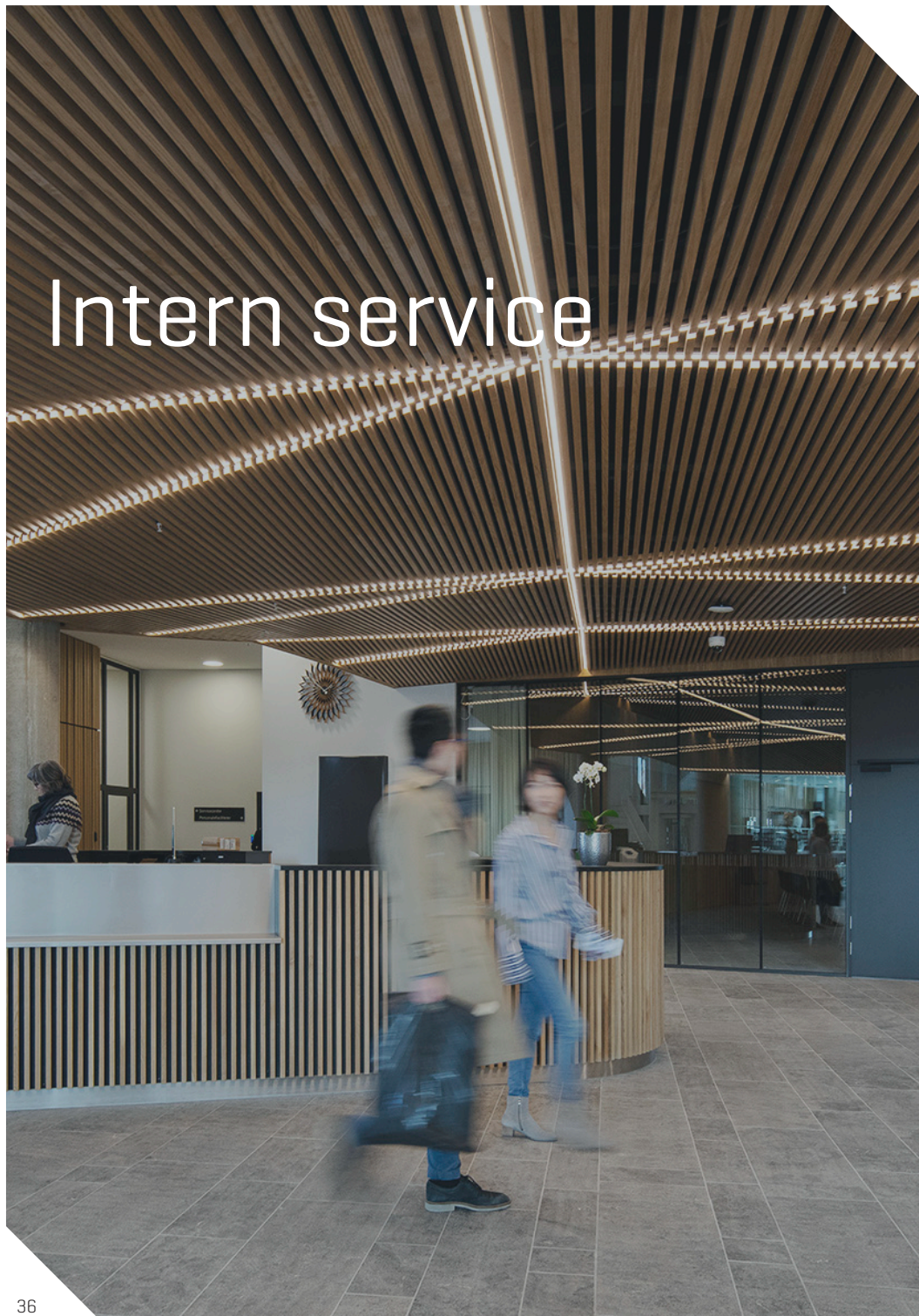
Stofservietter og duge

I kan bestille stofservietter og stofduge med kort varsel til f.eks. pressemøder.

ISS sikrer, at der er en passende beholdning på de lokaliteter, hvor der er et behov for dette.



Intern service



Introduktion

Formålet med serviceområdet Intern Service, er at tilbyde brugerne udvalgte services, som understøtter en velfungerende arbejdsplads.

Serviceområdet indeholder følgende serviceydelser:

- Generel Intern Service
- Reception
- Omstilling
- Post- og pakkehåndtering
- Kontorservices
- Vognpark- og cykelservice
- Husvært

Særlige opmærksomhedspunkter

Serviceområdet omfatter mange forskelligartede services.

De fleste er omfattet af faste ydelser, og er dermed noget som ISS selv igangsætter.

I skal dog være opmærksomme på, at en del ydelser skal bestilles, og at en del af bestillingsydelserne faktureres i henhold til de aftalte enheds- og timepriser.

Hvis I har receptions- og omstillingservice, skal I stille det nødvendige udstyr og systemer til rådighed for ISS.

Hvis I har posthåndtering, afholder ISS i første omgang portoomkostningen, men alle omkostninger vedrørende porto, kurerforsendelser, særlig emballage, postbokse mv. viderefaktureres til jer.

Generel intern service

Generelt

Formålet med generel intern service er, at I kan få løst forefaldende driftsopgaver så som opsætning af billeder, bestilling af lejlighedsbuketter, små reparationer, udskiftning af lyskilder, justering af døre og dørpumper, flagning, opstripsning af kabler m.v.

Opgaver, som ikke kræver autorisation eller særlige tekniske kompetencer. De fleste af disse services er omfattet af abonnementet, og dermed noget som ISS selv igangsætter. I skal dog være opmærksomme på, at visse ydelser skal bestilles, og at en del af bestillingsydelseerne faktureres i henhold til de aftalte enheds- og time-priser

ISS supporterer jer også ved flytninger.

Det indebærer blandt andet udlevering af flyttekasser, koordinering med flyttefirma og IT-afdeling samt øvrige praktiske opgaver.

Ved arrangementer hjælper ISS med både omplacering af møbler, kontrol af funktionsdygtighed på AV-udstyr, samt let instruktion af brugerne og tilslutning af medier f.eks. pc.

Drikkevandskølere

ISS sikrer daglig rengøring af alle drikkevandskølere.

De udskifter kulsyrepatroner og kalkfiltre, hvis det er drikkevandskølere med fast vandtilslutning og brus.

De skifter vandbeholderne for kølere uden fast vandtilslutning.

Flagning

ISS vedligeholder eksisterende flagstænger og sikrer, at de fremstår præsentable.

ISS hejser og sænker flaget på officielle flagdage – også weekender og helligdage.

Ved ekstraordinære flagdage skal I bestille det.

Adgangskort

ISS producerer og lukker adgangskort til medarbejdere, samarbejdspartnere og leverandører.

Arbejdstøj

ISS består med at sende arbejdstøj til vask/rens, modtage det igen og udlevere det – typisk til anvist lager.

Energiregistrering

ISS aflæser alle relevante målere én gang om måneden samt ved årlig indberetning til blandt andet statens el-database for tjenestesteder.

Nøgler

ISS udleverer og modtager nøgler til interne og eksterne i henhold til jeres lokale instrukser, som I skal oplyse i bilaget vedrørende lokale procedurer.

Hittegods

ISS indsamler og opbevarer efterladte effekter og hjælper ejeren med at få dem tilbage. Ved efterladte cykler, knallerter eller lignede kontakter ISS de relevante myndigheder.

Bestillingsydelse	Bestillingsvarsel
Lejlighedsbuketter eller potteplanter inkl. skjuler. (ingen eksklusivitet)	1 arbejdsdag
Opsætning og nedtagning af års-tidsrelaterede dekorationer.	1 arbejdsdag
Ændring af bord- og stoleopstilling 20-50 personer. Inkl. tilbagestilling efter endt møde. Fast tidsforbrug: 1 time.	1 arbejdsdag
Ændring af bord- og stoleopstilling 50-100 personer. Inkl. tilbagestilling efter endt møde. Fast tidsforbrug: 1,5 time	1 arbejdsdag
Håndtering af AV-udstyr: Udskiftning af pærer og filtre i AV-udstyr samt defekte kabler til AV-udstyr.	1 arbejdsdag

Laboratorieservice: Hjælp ved tunge løft og transport af tunge prøveforsendelser. Afkorte kanyler og lave huller i propper Tilslutning af IT-udstyr og analyseudstyr. Reparation/vedligehold af laboratorieinventar.	1 arbejdsdag
Rengøring / oprydning i rum, der ikke er omfattet af rengøringskontrakten (f.eks. oprydning i arkiv og depot).	1 arbejdsdag
Mindre flytninger.	5 arbejdsdag
Større flytninger.	10 arbejdsdag
Opsætning / nedtagning af telte i forbindelse med arrangementer.	1 arbejdsdag
Åbne-lukke funktion udenfor normal arbejdstid.	1 arbejdsdag

Ud over bestillingsydelseerne kan I tilkøbe:

- Komplekse flytninger: over 50.000kr. med behov for flyttekoordinator eller projektleder
- Ændring af bord- og stoleopstilling inkl. tilbagestilling efter endt møde for mere end 100 personer.

Ved tilkøbsydelser modtager I et tilbud på forhånd.

Reception

ISS modtager på imødekommende vis jeres gæster, udleverer gæstekort, parkeringstilladelser, wi-fi koder mv. og henviser gæsterne til rette lokale eller vært.

Receptionen kan også vejlede jeres medarbejdere på lokaliteten om sikkerhedsprocedure, evakuering mv.

ISS benytter de receptionssystemer, som I allerede har, herunder også omstilling af telefonopkald.

Bestillingsydelse	Bestillingsvarsel
Tilstedeværelse uden for normal åbningstid	24 timer

Omstilling

ISS modtager opkald på vegne af jer og bistår venligt med løsning af henvendelser. Hvis opkaldet ikke kan løses i omstillingen, omstilles opkaldet til den rette medarbejder.

Omstillingen skal kunne foregå på både dansk og engelsk.

Post- og Pakkehåndtering

ISS varetager jeres samlede post og pakkehåndtering fra modtagelse til omdeling af indgående post og pakker, til intern indsamling, frankering og forsendelse af udgående post og pakker.

Bestillingsydelse	Bestillingsvarsel
Udvidet posthåndtering ved større behov – afregnes i henhold til timepriser. Bestillingsydelsen benyttes ved mere end 15.000 stk. post om året.	24 timer
Indscanning af breve, sager mm. – afregnes i henhold til timepriser.	24 timer

Kontorservices

ISS sørger for at jeres kopi- og printrum samt kontorartikellagre er fyldt op og funktionelle.

ISS fylder printerpapir i kopirummene, udskifter alm. forbrugsartikler i kopimaskinerne og tilkalder ekstern support, hvis det er nødvendigt.

De monitorerer jeres kontorartikellagre og afleverer en bestillingsliste hos jer. I bestiller i henhold til listen på statens indkøbsaftaler, og derefter varemottager og fordeler ISS materialerne, så I altid har tilstrækkeligt med kontorartikler til rådighed.

ISS runderer mødelokalerne ugentligt, og sørger for, at der altid er tilstrækkeligt med skriveredskaber, flipovers mv.

Vognpark og cykelservice

ISS sørger for, at alle indmeldte tjenestebiler og -cykler er funktionsdygtige og rene.

Biladministration og service

ISS sikrer, at tjenestebilerne er funktionsdygtige, herunder kontrollerer dæktryk, oliestand, sprinklervæske, sikkerhedsudstyr som første-hjælpskasse og veste.

De sørger for, at bilerne får skiftet mellem sommer/vinterdæk, kommer til service og på værksted, herunder også akut rekvirering af værkstedsassistance.

ISS sørger for, at bilerne er rene og pæne indvendigt og udvendigt og vasker bilerne i hånden, hvis der er påmonteret udstyr, som ikke tåler vaskehal.

ISS sender GPS'er til opdatering og monterer mindre udstyr såsom brobizz, p-skive, mobilholder uden strøm og lignende.

Cykelservice

ISS sikrer, at tjenestecyklerne er funktionsdygtige, herunder kontrollerer dæktryk og bremses, smøring af kæde, kontrol af reflekser mv. De holder cyklerne rene og lader e-cyklerne op.

ISS udleverer og modtager nøgler og registrerer udlån.

Bestillingsydelse	Bestillingsvarsel
Montering af udstyr i kabine eller varerum. Eksempelvis rotorblink, mobiltelefonholder med strøm, reol- og skuffesystemer.	1 hverdag
Transport til auktion.	1 hverdag



Husvært

For jer, der har små lokaliteter, hvor den store interne servicepakke ikke passer, er det muligt at få en husvært.

Husværten vil typisk have opgaver såsom modtagelse af gæster, varemottagelse, anretning og oprydning af mad og mødeforplejning, kontorservice, håndtering af nøgler og hittegods og lignende forefaldende arbejde.

Det kræver, at I kan samle en halv til en hel dags arbejde, og at det aftales, hvilke dage husværten skal være til stede.

A close-up photograph of a person's hands, wearing light green gardening gloves, using black and silver hedge trimmers to trim a dense green hedge. The person is wearing a dark blue long-sleeved shirt. The hedge is composed of small, rounded green leaves. The background is a blurred outdoor setting. The text "Udearealer" is overlaid in white on the left side of the image.

Udearealer

Introduktion

Formålet med serviceområdet Udearealer er at skabe og vedligeholde præsentable og velplejede udearealer, som understøtter jeres behov og aktiviteter, og som samtidig er farbare og sikre at færdes på. Arbejdet skal gennemføres på en miljøvenlig måde.

- Serviceområdet indeholder følgende serviceydelser:
- Grønne områder
- Grå områder
- Vintervedligehold
- Drift og vedligehold af udstyr og faciliteter
- Oprydning og affaldshåndtering
- Bekæmpelse af skadedyr og invasive arter

Særlige opmærksomhedspunkter

Lokaliteterne i Bølge 3 har meget forskellige funktioner og repræsentationsbehov. Derfor er der lavet en graduering i kvalitetsniveauer af udearealer, så adresser med højt repræsentationsbehov kan vælge det høje kvalitetsniveau, mens adresser med større grad af vild natur eller hvor funktionen upåvirket kan opretholdes med en lavere kvalitet af udeareal-pleje, kan vælge et lavere kvalitetsniveau.

Uanset hvilket kvalitetsniveau man vælger, kan man tilkøbe ISS til udeareal-projekter:

ISS kan tilkøbes til at etablere nye grønne områder, fælde træer eller tilpasse vegetationen, etablering af vild med vilje arealer mv.

ISS kan også tilkøbes til at etablere nye grå områder, opstregning af p-pladser mv.

I forhold til vintervedligehold dækker abonnementet, at ISS overvåger og igangsætter snerydning og glatførebekæmpelse, men der afregnes for faktisk udført snerydning og glatførebekæmpelse via enhedspri-serne – se evt. afsnittet Fakturering.

For alle kvalitetsniveauer udføres nedenstående ydelser – men med forskellig frekvens.

Ved det høje kvalitetsniveau vil der f.eks. være hyppig fjernelse af ukrudt og løvfald, mens fokus i det lave kvalitetsniveau er målrettet opretholdelse af funktionsdygtigheden, f.eks. skal løvfald fjernes, så adgangsveje er farbare.

Grønne områder

Græsarealer

ISS slår græsplæner, fjerner afklip, fjerner muldvarpeskud, fjerner ukrudt, gøder/kalker græsplæner, afstikker græsområder, vertikalskærer plæner og eftersår ved bare pletter.

Buske, hække og levende hegn

ISS fjerner ukrudt, gøder, beskærer eller genplanter ved udgåede planter.

Bede og blomster (inkl. krukker)

ISS fjerner ukrudt og binder planter op, gøder, fjerner døde og beskadigede partier og beskærer artsspecifikt.

Vedligehold og pleje af træer:

ISS beskærer, binder op, fjerner ukrudt, fjerner døde og beskadigede grene og små døde træer.

Naturgræs og øvrige vegetationsområder:

ISS slår græs og beskærer for at begrænse spredning.

Klatreplanter:

ISS fjerner ukrudt, beskærer og fjerner døde og beskadigede planter, gøder og genplanter, tilbageskærer planter på bygninger og hegn herunder også indgangspartier og vinduer.

Grønne tage:

ISS fjerner ukrudt og aggressorer, friholder nedløb og vandrender, vander og gøder efter vedligeholdsplanen.

Grå områder

Faste belægninger

ISS fjerner ukrudt, løvfald og affald

Løse belægninger

ISS fjerner ukrudt, løvfald og affald, fylder lunger med tilsvarende belægning og river arealer for udjævning.

Træbelægning

ISS fjerner ukrudt, løvfald og affald, renser for alger og plejer træfacader og belægninger med oliering eller anden pleje efter lokal aftale.

Byg- og murværk

ISS fjerner ukrudt, løvfald i trappeskakter og på ramper, holder opsyn med belægninger, bolværk, lejdere og redningsudstyr ved kajanlæg.

Bestillingsydelse	Bestillingsvarsel
Udbedring af mindre skader.	24 timer

Vintervedligehold

Jeres områder skal være sikre og fremkommelige inden for den normale åbningstid mellem 07:00-17:00.

Ved døgnbemandede lokaliteter udvides ansvarsperioden.

Fra 1. november til 31. marts holder ISS sig opdateret i forhold til det øjeblikke vejrlig og agerer på egen hånd med præventiv glatførebekæmpelse og snerydning ved risiko for glatføre og snefald.

Grus anvendes som primært glatførebekæmpelsesmiddel. Under særlige forhold skal alternativt, miljøvenligt, bekæmpelsesmiddel anvendes.

I forbindelse med snerydning og glatførebekæmpelse skal der tages hensyn til belægningselementer, bygninger, inventar, træer og øvrig beplantning.

Bestillingsydelse	Bestillingsvarsel
Anvendelse af alternative bekæmpelsesmidler.	24 timer
Snerydning eller glatførebekæmpelse uden for normal snerydningstid, f.eks. efter arrangementer.	24 timer

Derudover kan ISS købes til at bortskaffe opsamlet sne, feje grus op og suge grus op af brønd.

Drift og vedligehold af udstyr og faciliteter

Jeres udstyr og faciliteter skal fremstå præsentable og velholdte og leve op til gældende funktions- og sikkerhedskrav. Det vedrører udendørsmøbler, udendørsinstallationer, kunst, skiltning og øvrige faste elementer.

Slibning, grunding, maling, oliering af udendørs møbler skal bestilles og afregnes i henhold til timepris.

Vedligehold af tekniske installationer som springvand, parkbelysning mv. afregnes som afhjælpende eller forebyggende vedligehold.

Oprydning og affaldshåndtering

ISS sørger for, at jeres arealer altid er farbare og præsentable ved blandt andet at feje og indsamle løst liggende affald, tømme skralde-spande og askebægre samt flytte cykler.

Rensning og rengøring efter hærværk er en tilkøbsydelse.

Bestillingsydelse	Bestillingsvarsel
Rensning og rengøring af svært tilgængelige områder.	24 timer

Bekæmpelse af invasive arter

Jeres områder holdes fri for invasive arter f.eks. bjørneklo og klitrose med miljøvenlige midler.

ISS sikrer også proaktiv bekæmpelse af skadedyr i tillæg til de kommunale bekæmpelsesordninger.



Indvændigt
vedligehold

Introduktion

Formålet med serviceområdet indvendigt vedligehold er at sikre trygge og velfungerende faciliteter til jer, gennem vedligehold af alle bygningsdele og tekniske installationer.

Serviceområdet indeholder følgende serviceydelser:

- Forebyggende vedligehold
- Afhjælpende vedligehold
- Oprettende vedligehold
- Tilkøb og projekter

ISS holder tilsyn med alle bygningsdele og tekniske installationer. Hvis de oplever fejl på anlæg eller bygningsdele, bliver I og Bygningsstyrelsens Facility Manager orienteret.

Alle vedligeholdsaktiviteter planlægges, så det er til mindst mulig gene.

Særlige opmærksomhedspunkter

ISS har ikke ansvar for vedligehold af klimaskærmen, herunder blandt andet tag, udvendige vinduer og døre. Rens af tagrender og nedløb håndteres af Udlejer.

Hvis I oplever fejl og mangler, skal I melde det ind via MinArbejdsplads app'en eller Serviceportalen.

Udbedring af skader som følge af hærværk er heller ikke indeholdt i aftalen.

Hvis I skal have udbedret hærværk, graffiti o. lign. skal I melde det ind via igennem MinArbejdsplads app'en eller Serviceportalen.

ISS har altså ansvar for det indvendige vedligehold ift. særinstallationer. Bygningsstyrelsen benytter teknikaftale-leverandør til drift af de installationer og bygningsdele, som ikke er en del af det indvendige vedligehold (basisinstallationer).

Forebyggende vedligehold

Forebyggende vedligehold har til formål at reducere sandsynligheden for fejl eller nedsættelse af enhedens funktion.

ISS tekniske installationer efter en aftalt vedligeholdelsesplan og sikrer, at alle lovmæssige krav til service og eftersyn overholdes med tilhørende behørig dokumentation.

ISS afholder omkostningen for alle smådele og forbrugsstoffer til service og eftersyn som del af abonnementet.

ISS udbeder småskader og slid på indvendige overflader. Vedligeholdelses opgaver som maling af hele vægge eller slibning og oliering af gulvoverflader er en tilkøbsydelse, som kan leveres af ISS jf. de tilbudte enhedspriser

Afhjælpende vedligehold

Afhjælpende vedligehold har til formål at bringe en bygningsdel eller installation op til en tilstand efter et nedbrud eller skade, hvor denne igen kan opfylde sin funktion.

ISS stopper skaden, iværksætter interimforanstaltninger og orienterer de relevante kontaktpersoner hos jer og Bygningsstyrelsen.

ISS undersøger årsagen til nedbruddet eller skaden.

De planlægger og afstemmer de afhjælpende aktiviteter med Bygningsstyrelsen, så I kan være trygge ved, at der bliver foretaget de nødvendige foranstaltninger.

Udbedringsopgaver med omkostninger over 10.000 kr. skal godkendes af jer inden igangsættelse. Kun akutte udbedringsaktiviteter igangsættes uden forudgående godkendelse.

Vær opmærksom på, at ved akut opståede skader, hvor der er fare for personsikkerhed eller følgeskader, igangsætter ISS selv de nødvendige tiltag.

Når håndteringen af situationen tillader det, vil ISS orientere de relevante kontaktpersoner hos jer og Bygningsstyrelsen. Hvis I opdager en akut opstået skade, så kontakt Bygningsstyrelsens Beredskab (+45 7611 7308) telefonisk, så vi hurtigst muligt kan håndtere situationen.

Ved øvrige afhjælpende vedligeholdsopgaver sikrer ISS en dialog om løsning og planlægning før opgaven sættes i gang.

Oprettende vedligehold

Oprettende vedligehold har til formål at bringe en bygningsdel eller installation helt eller delvist op på kvalitetsniveau "Nyt".

Oprettende projekter udføres som tilkøb.

Når I har meldt et projekt ind, sikrer Bygningsstyrelsen at ISS benytter den korrekte projektmodel, og at priser og vilkår er i overensstemmelse med aftalens rammer.

I modtager en skabelon (One Pager), der beskriver projektet og den aftalte pris og kvalitet.

Tilkøb og projekter

Tilkøb og projekter dækker over opgaver, der ikke leveres i Aftalen mellem Bygningsstyrelsen og ISS. Det vil typisk være større projekter.

I er ikke forpligtet til at bruge ISS til disse opgaver, men ISS kan via sit lokale kendskab til bygninger og teknik støtte jer med projekterne.

Affaldshåndtering



Introduktion

Formålet med serviceområdet Affaldshåndtering er, at jeres lokaliteter fremstår pæne og præsentable.

ISS sørger for den samlede affaldsløsning, fra indsamling af affald fra de centrale affaldsstationer med kildesortering, til affaldet er korrekt bortskaffet til genanvendelse, genbrug eller forbrænding.

Det er målet, at jeres affald opnår den bedst mulige genanvendelsesgrad gennem grundig kildesortering i fraktioner.

I må ikke opleve gener i form af lugt eller skadedyr. ISS skal løbende tilpasse containerstørrelser og afhentningsintervaller.

Serviceområdet indeholder delydelserne:

- Intern affaldshåndtering
- Bortskaffelse af affald
- Levering/leje af opsamlingsmateriel

Særlige opmærksomhedspunkter

I skal sikre, at der er affaldsløsninger på centrale opsamlingssteder med den relevante kildesortering. Det er typisk ved kaffeautomater, thekøkkener, mødelokaleområder, kopirum og lignende.

Vær opmærksom på, at I afholder omkostningen til kildesorteringsmøbler.

Jeres Facility Manager (FML) kan hjælpe med sparring omkring relevante affaldstyper (fraktioner) og placering.

ISS medbringer selv de relevante affaldsposer, som passer til jeres beholdere, og sørger for renhold og vedligehold af jeres beholdere, så de opretholder deres funktionsdygtighed.

Skrotpræmie eller afgifter hos modtageanlægget, der henholdsvis modtages eller betales ved aflevering af affald, opgøres og afregnes i forbindelse med abonnementsfakturaen med udspecificering af mængde og priser pr. fraktion.

Intern affaldshåndtering

ISS transporterer alle affaldsfraktioner i bygninger og arealer fra centrale opsamlingssteder til rette affaldscontainere, herunder kantineaffald fra opsamlingssteder i bygning til containere.

Det er en løbende opgave som ISS selv igangsætter.

Bortskaffelse af affald

ISS bortskaffer alle affaldsfraktioner fra jeres lokaliteter.

De sørger for at tømningfrekvensen og containerstørrelsen er tilpasset affaldsmængden.

ISS leverer aflåste containere til makuleringsaffald, og bytter dem til tomme når de er fulde.

Hvis I ønsker mobilmakulering, er det et tilkøb.

Når I har større oprydninger eller arrangementer som skaber en større mængde affald, skal I orientere ISS via serviceportalen.

Bestillingsydelse	Bestillingsvarsel
Brug for ekstra containere / opsamlingsmateriel – uanset fraktion Standardmateriel afregnes i forhold til faste enhedspriser. Øvrigt materiel afregnes efter aftale baseret på tilbud.	5 hverdage
Brug for ekstra tømning.	1 hverdag

Levering/leje af opsamlingsmateriel

ISS leverer materiel til opsamling på lokalitetsniveau. Det vil sige levering af større enheder på de centrale opsamlingssteder såsom en gård eller centralt affaldsrum. Ved opsamlingsmateriel forstås alle typer af materiel til opsamling af affald afstemt med lokalitetens aktiviteter, f.eks. containere, trådbure, spande, sække, aflåste containere til sikkerhedsmakulering mv.

Vagt og sikkerhed



Introduktion

Formålet med serviceområdet Vagt og Sikkerhed er at skabe, fastholde og udvikle trygge rammer, samt sikre lokaliteternes bygninger, inventar mv.

Serviceområdet indeholder delydelserne:

- Vagt & bevogtning
- Alarmudkald
- Sikkerhedsanlæg og systemer
- Administrative opgaver

ISS løser vagtopgaverne med vagtuddannet personale, herunder gennemførelse af visiteringsopgaver.

Vagtuddannet personale skal som minimum være certificeret via den almindelige vagtuddannelse, og sikkerhedsgodkendt i henhold til det sikkerhedsniveau, I har oplyst i Code of Conduct.

Særlige opmærksomhedspunkter

Vagt og sikkerhed er et vigtigt Serviceområde med behov for at opgaveløsningen tager hensyn til lokale forhold, eksempelvis i form af lokale sikkerhedspolitikker, ligesom sikkerhedsniveauet kan variere ud fra det aktuelle trusselsniveau.

I er ansvarlige for at informere ISS om gældende sikkerhedspolitikker via løbende opdatering af Lokale procedurer.

ISS har ansvaret for, at deres medarbejdere til enhver tid er instrueret i de gældende sikkerhedspolitikker.

I er ansvarlige for at give ISS adgang til jeres lokaliteter, herunder adgang via nøglebokse, koder til sikkerhedskritiske systemer, nødvendige maskiner og materiel, herunder computere til teknikere i forbindelse med ISS' opgaveløsning. I har ligeledes ansvaret for at justere forholdsordre med rette navne hos jeres kontrolcentral.

Vær opmærksom på, at varslingsfristen på bestillingsydelse varierer afhængig af kritikaliteten, og afregningen opgøres i forhold til den givne varslingsfrist.

Ved alarmudkald er den første times fysisk tilstedeværelse inkluderet i abonnementet, derefter afregnes pr. time i henhold til timepriserne.

Vagt og bevogtning

På de lokaliteter, hvor der er brug for fast bevogtning eller vagtrundringer inde og/eller ude, kan man have vagter i følgende tidsrum.

- Hverdage: kl. 06:00-17:00 og igen 17:00-06:00 den følgende dag
- Lørdage: kl. 06.00-14.00 og igen 14:00-24:00 og igen 00:00-06:00
- Mandage kl. 00.00-06.00.
- Søn- og helligdage, Grundlovsdag samt juleaftensdag og nytårsdag mellem kl. 00.00-24.00.

Foruden de faste vagter kan I bestille følgende:

Bestillingsydelse	Bestillingsvarsel
Brandvagt.	Under 24 timer (akut) 24 timer – 7 dage (planlagt) Mere end 8 dage (planlagt)
Visitationsvagt.	Under 24 timer (akut) 24 timer – 7 dage (planlagt) Mere end 8 dage (planlagt)
Akut / Ad hoc bevogtning.	Under 24 timer (akut) 24 timer – 7 dage (planlagt) Mere end 8 dage (planlagt)

Alarmudkald

I skal fortsat have jeres egen kontrolcentralaftale, som modtager alarmerne. Alarmerne viderestilles til Securitas, som er ISS' underleverandør ved driftsstart.

Securitas rykker derefter ud til alarmen i henhold til det valgte sikringsniveau som fremgår af forholdsordren.

Bygningsstyrelsen assisterer med opstarten af den nye kontrolcentralløsning.

Den enkelte lokalitets sikringsniveau afgør reaktionstiden fra en alarm modtages på Securitas Kontrolcentral og til Securitas vagt skal være fysisk til stede. Reaktionstiderne er på henholdsvis 17, 21, 26 eller 31 minutter. Dette vedrører kun AIA - det vil sige tyverialarmerne.

I forbindelse med udkald har ISS ansvaret for at koordinere eventuelle skadesforebyggende indsatser, så skader stoppes og følgeskader reduceres til et minimum.

ISS har også ansvaret for at kontakte en eller flere udvalgte kontaktpersoner, tilknyttet lokaliteten. Kontaktpersonen skal opdateres i Code of Conduct samt Forholdsordren.

Alarmudkaldene kan vedrøre:

- Brandalarmer mv.
- Tyverialarmer mv.
- Vandalarmer/Lækagealarmer
- Øvrige alarmer, relateret til sikkerhed

Sikkerhedsanlæg og systemer

ISS efterser og vedligeholder sikkerhedsanlæg og systemer efter gældende lovgivning, retningslinjer og branchenormer for området.

Vær opmærksom på at der fortsat er ejerforpligtelser på sikkerhedsanlæggene. Det betyder, at der fortsat vil være servicering af anlæggene af hhv. Bravida, DBI eller anden leverandør.

ISS skal drifte og vedligehold nedenstående sikkerhedskritiske systemer, hvis disse tidligere er vedligeholdt af jer som kunde. Hvis vedligeholdelsen tidligere er udført af udlejer eller anden part, overtager ISS ikke vedligehold af disse.

Adgangskontrolanlæg (ADK)

- Adgangskortlæsere
- Personsluser
- Adgangsgates
- Nøgleboks

Videoovervågning (ITV)

Tyverialarm (AIA)

- Bevægelsessensorer
- Skalsikring



Brandalarmanlæg (ABA)

- Brandalarmer (meldere, tryk mv.)
- Inergen-anlæg
- Automatisk branddørslukning (ABDL)
- Brandventilation (AVS)
- Sprinkleranlæg
- Stemmevarslingsanlæg

Administrative opgaver

ISS indgår et samarbejde med jeres lokale sikkerhedsansvarlige i forbindelse med planlægning, koordinering og evaluering af øvelser såsom brand- og evakueringsøvelser.

Derudover kan ISS have en operationel rolle i forbindelse med gennemførelse af øvelserne.

Vær opmærksom på at øvelserne styres af jeres sikkerhedspolitikker, og det er således jeres sikkerhedsansvarlige, der har det samlede ansvar for afvikling af øvelserne.

København

Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V

Skanderborg

Thomas Helsteds Vej 9A
8660 Skanderborg