

DK-Haderslev: Building-cleaning services

OJ S 84/2013 30/04/2013

Contract notice

Services

Directive 2004/18/EC

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Domea s.m.b.a.

National registration number: DK

Postal address: Naffef 2

Town: Haderslev

Postal code: 6100

Country: Denmark

For the attention of: Peter D. Jacobsen

E-mail: pdj@domea.dk

Telephone: +45 21197357

Internet address(es):

General address of the contracting authority: www.domea.dk

Additional information can be obtained from:

the abovementioned address

Specifications and additional documents (including documents for competitive dialogue and a dynamic purchasing system) can be obtained from:

the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted: the abovementioned address

I.2. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.3. Main activity

Housing and community amenities

I.4. Contract award on behalf of other contracting authorities

The contracting authority is purchasing on behalf of other contracting authorities: no

Section II: Object of the contract

II.1. Description

II.1.1. Title attributed to the contract by the contracting authority

Levering af vagtordning og skadeservice.

II.1.2. Type of contract and place of performance or delivery

Services

Service category No 27: Other services

NUTS code DK0 Danmark

II.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

The procurement involves the establishment of a framework agreement

II.1.4. Information about framework agreement

Framework agreement with a single operator

Duration of the framework agreement

Duration in months: 48

II.1.5. Short description of the contract or purchase(s)

Levering af vagtordning og skadeservice.

Minimumskrav:

Assistanceydelse.

Ydelsen deles op i to, en vagtordning og service-/skadeserviceydelse. Der skal være mulighed for at vælge vagtordning eller service/skadeservice hver for sig eller som en samlet pakke.

Prisen bedes derfor specificeret hver for sig.

Vagtordning:

For at sikre sammenlignelige tilbud fra de bydende selskaber har vi udarbejdet følgende retningslinier for den ønskede ydelse:

Systemstøtte:

Interaktivt system hos leverandør som kan tilgås af udbyders afdelinger for oprettelse og justering af forholdsordre og andre stamdata.

Åbningstid:

Tilkaldsvagten skal ligge udenfor udbyders åbningstid, som i hovedregel er: Mandag til onsdag kl. 9-15, torsdag kl. 9-17 og fredag 9-13.

Beskrivelse af ydelsen:

Der behov for en række sammenhængende delydelser:

- Vagttелефон i hele døgnet, spidsbelastning uden for sædvanlig kontortid
- Visitering af ønsker om tilkald af service
- Styring af håndværkere efter forholdsordre
- Samarbejde med afdelingernes faste håndværkere
- Samarbejde med forsikringsselskab/ -mægler
- Styring af tilkaldte håndværkere
- Løbende rapportering
- Kvartals og årlig rapportering
- Kvalitetssikring af visitering og udført servicearbejde.

Nærmere beskrivelse af enkelte punkter:

Det skal beskrives hvordan, ikke akutte skader, som henvendelser i tilfælde af defekte festlokaler ved manglende rengøring, defekte hårde hvidevarer, tv, toiletter med dryppende vandhaner, sendes videre til udbyders ansatte. Der skal laves håndværkerlister over udbyders underleverandører samt kriterier for styring og tilkald af disse. Det skal aftales hvor mange forgæves opkald til udbyders ansatte, og eksterne leverandører før tilbudsgiver sætter ind med egne håndværkere.

Når Domea/afdelingen lukker telefonen i afdelingen, kan man gennem en telefonsvarer vælge at blive omstillet til vagttелефonen. (Tryk 1, Tryk 2 etc.)

Ved et opkald fra en beboer skal vagtcentralen kunne fastlægge afdelingen ud fra enten afd. nr., adresse eller afdelingens navn.

Vagtcentralen udstyres med data for hver af boligorganisationens afdelinger. Af listen fremgår forhåndsordrer for den enkelte afdeling. Desuden oplyses telefon nr. på de håndværkere som kan kaldes ud til den enkelte afdeling.

Hvis vagtcentralen sender en håndværker ud, sendes en mail eller sms til enten ejendomsfører eller direkte til driftsleder.

Mht. styring af tilkaldte håndværkere — dette tager Domea/afdelingen sig af, når de modtager data derom fra leverandøren. Leverandøren skal ikke kunne igangsætte udbedringsarbejdet

— blot stoppe og begrænse skaden.

Der skal løbende sendes en rapport til kunden indeholdende antal modtagne opkald og antal opkald der medfører et udkald af håndværker. Der skal endvidere sendes en rapport til udbyders indkøbsfunktion vedr. benyttelse af aftalen og med angivelse af forbrugsdata pr. afdeling.

Mht. løbende rapportering ønskes dette pr. måned det første halve år efter indgåelse af aftalen derefter kvartårligt.

Udbyder har ikke specifikke krav til prisstruktur, men en enkelt prisstruktur med nem mulighed for fordeling ud på de enkelte afdelinger foretrækkes. Dette kunne fx være en fast pris pr. lejlighed pr. år eller tilsvarende.

Service-/skadeserviceydelse:

Tilbudsgiver skal kunne tilbyde udbyder døgnbemandet vagtcentral, således udbyder er sikret en ensartede skadeshåndtering.

Det skal beskrives hvordan, Ikke akutte skader, som henvendelser i tilfælde af defekte festlokaler ved manglende rengøring, defekte hårde hvidevarer, tv, toiletter med dryppende vandhaner, sendes videre til udbyders ansatte. Der skal laves håndværkerlister over udbyders underleverandører samt kriterier for styring og tilkald af disse. Det skal aftales hvor mange forgæves opkald til udbyders ansatte, og eksterne leverandører før tilbudsgiver sætter ind med egne håndværkere.

Skadeservice i form af persontimer og ledelse af indsats

Assistance indenfor maksimalt 60 minutter. Assistancetiden måles fra melding er modtaget til assistancen er nået frem til oplyste assistance-sted.

Såfremt det kan konstateres, at leverandøren gentagne gange ikke har overholdt minimumskravet til assistancetiden, og leverandøren ikke kan dokumentere at disse assistancetider skyldes trafikale eller vejrlige forhold betragtes dette som mislighold.

Tilbudsgiver skal føre statistik over assistancetiderne. Statistikken sendes til

Indkøbsafdelingen en gang årligt eller under forlangende. Såfremt det kan konstateres, at tilbudsgiver gentagne gange ikke har overholdt minimumskravet til assistancetiden, og tilbudsgiver ikke kan dokumentere at disse assistancetider skyldes trafikale eller vejrlig forhold betragtes dette som mislighold.

Det er et ufravigeligt krav at tilbudsgiver leverer hurtig udrykning og begrænser skadens omfang så hurtigt som muligt.

Målet skal være, at der senest dagen efter en skade, er lavet tiltag der betyder at bygninger kan benyttes, eller der er fundet alternative løsninger, som sikre samme formål.

Der skal som minimum kunne leveres oprydning, rengøring, transport og opmagasinering af inventar og løsøre, udbedring og hurtig reetablering af brændte bygninger, samt kontakt til forsikringsselskab og udbyders bygnings- og forsikringsansvarlige.

Skadebegrænsning i form af opslugning af vand, udtørring, midlertidig afdækning og rengøring og bortkørsel af beskadigede bygnings- og løsøredele.

Efterskadebehandling i form af bl.a. bekæmpelse af skimmelsvamp og tilbageflytning af afmonterede bygningsdele og løsøre.

Der ønskes tilbud på bygningsassistance i form af skadeservice ved akut opståede skader på bygninger forårsaget af:

— Vand

— Indbrud og hærværk

— Brand og eksplosion - undtaget er dog hændelser som kan henføres under Skafor vejledning 311

— Storm, stærk blæst.

Sagsstyring

IT-systemer og integration med udbyder og udbyders partnere i form af faste rutiner

Tilbudsgiver skal tilbyde sagsstyring ved samtlige sager, herunder projektledelse med styring af egne, udbyders eller forsikringsselskabets håndværkere.

Tilbudsgiver skal tilbyde et it sags- og projektstyrings samt faktureringsværktøj, med fuld gennemsigtighed, for hele sagsforløbet. Dette system skal være tilgængeligt for både udbyder, forsikringsmægler samt forsikringsselskab.

Systemet skal dokumentere og skabe synlighed for tilbudsgivers samlede tidsforbrug, kørsel samt materialeforbrug på samtlige opgaver håndteret af tilbudsgiver.

Tilbudsgiver skal kunne tilbyde synlighed via it system, der skaber synlighed for skadesomfang, via dokumentation. Formålet er her, at tilbudsgiver via eget it-system kan dokumentere at man er fremme på skadesstedet inden for aftalte tidsinterval, samtidigt skal it-systemet via biliddokumentation være i stand til at dokumentere skadesomfang samt de iværksatte tiltag, inden for aftalte ydelser på skadesservice tiltag.

På samme vis skal systemet dokumentere on site on time, de iværksatte tiltag, det være sig opsætning, antal af affugtere samt forventet tidsforbrug på opgaven.

Tilbudsgiver skal bruge forsikringsmæglerens IT-system til at anmelde alle dækningsberettiget skader og i tvivlstilfælde skal en skade også anmeldes. Forsikringsmægleren vender herefter tilbage med oplysninger om skaden kan forventes dækket eller den forventes afvist.

Forsikringsmægleren skal modtage alt korrespondance samt alle bilag i en skadessag, som udbyders forsikringsselskab skal afregne. Ved fremsendelse bilag skal driftsleder eller ejendomsmesters godkendelse af disse være påført enten faktura eller vedlagt bilag/mail.

Ved de skader der er taksator på skal tilbudsgiver sikre sig at der foreligger skriftlig aftale på hvad der er aftalt. Denne information skal både tilgå ejendomsmester/driftsleder og forsikringsmægler.

Kundeteam

Tilbudsgiver skal stille et akut/kunde team til rådighed, for udbyder.

Dette akut/kunde team skal bestå af specialister indenfor akut skadesservice håndtering, specialister indenfor fugt- og skimmel sanering, genopbygning, styring og levering af håndværkere til opfølgning og udførelse af skadeshåndtering samt udbedring af denne. Mht. fugt- og skimmel, kan tilbudsgiver sørge for at evt. analyser udføres af tredje part, inden yderlig arbejde igangsættes.

Disse vil få ansvaret for afholdelse af temadage omkring skadeservice, afholdelse af asbest samt PCB sanering, afholdelse af fugt- og skimmel sanering, afholdelse af temadage omkring uddannelse af leverandørens it-system, afholdelse temadage af skadesforebyggende tiltag, så som skaktrens, ventilationsrens, rens af nedløbsrør samt tagrenderens. Alt skadesforebyggende arbejde skal ske i samarbejde med forsikringsmægleren.

Tilbudsgiver skal stille disse personer til rådighed og skal holde sig i løbende kontakt med udbyder og forpligter sig at afholde status-, drifts- og servicemøder.

Tilbudsgiver skal i samarbejde med udbyder sørger for implementering, af den indgåede aftale, således at samtlige boligafdelinger til fulde for kendskab til aftalen.

Kundeteamet skal være i tæt samarbejde med boligafdelingernes ejendomsfunktionærer med udgangspunkt i lokale ønsker og behov, det være sig indenfor vagtordning, beredskabssituationer, samarbejde med lokale og prioriterede håndværkere med tilknytning til de enkelte boligafdelinger.

For at sikre optimal kundeservice og optimal skadeservice, er tilbudsgivers kundeteam forpligtiget til at udarbejde og implementere centrale og decentrale forholdsordre tilpasset udbyders boligafdelinger. Disse udgør en vigtig del af præcis og hurtig kontakt til alle relevante parter omkring en skadeshåndtering.

I tilfælde af mange-skades-situationer, akutskader mm. hos udbyder, skal tilbudsgiver levere optimal skadesanering.

Afdækning: Ind- og udvendig afdækning af bygninger, herunder rudeafdækning med fast plade.

Skadeservice, materielle ydelser i form af presenninger, byggematerialer og udstyr
Materialeforbrug til afdækningen skal faktureres særskilt til kostpris. Tilbudsgiver kan kræve særskilt vederlag for leje af presenninger ud over 30 dage.
Leje af presenningen må ikke overstige presenningens værdi.
Skademinimering og sikring af inventar.
Der skal foretages det nødvendige med henblik på at begrænse skadens omfang og hindre at nye skader opstår samt så vidt muligt at sikre inventar, det vil sige it-udstyr, arkiver, lagervarer, maskiner og øvrige værdier i bygningen.
Pumpearbejde ved vandskade.
Tilbudsgiver skal udføre akut pumpearbejde, herunder udbringning og afhentning af affugtere og andet materiel til afhjælpning af vand- og fugtskade.
Tilbudsgiver kan kræve særskilt vederlag for leje af affugtere. Pumpe- og vandopsamling skal være påbegyndt inden for 60 min.
Vagt på skadestedet: Vagt på skadestedet indtil en repræsentant fra udbyder er kommet frem i op til 1 timer efter, at udbyder er underrettet, medmindre andet er aftalt med udbyder.
Hvis en repræsentant fra udbyder ikke er kommet til stede efter 1 timer skal vagten blive på stedet, medmindre andet er aftalt med udbyder.
Tilbudsgiver kan kræve særskilt vederlag for vagt på skadestedet ud over 1 time. Såfremt begrænsningen af skadens omfang medfører indkøb af særligt materiel eller andet til begrænsning af skaden, skal dette ske i samråd med udbyder.
Forholdsordre
Efter udbuddet skal tilbudsgiver i samarbejde med udbyder udarbejde en forholdsordre, der beskriver det hændelsesforløb der ønskes, når der går en alarm fra en af udbyders adresser eller ved opringning.
Udførlig adresse på div. Afdelinger, ejendomme og ansvarlige kontaktpersoner hos tilbudsgiver og udbyder
Udførlig beskrivelse af diverse skadesarter der skal ageres på fra tilbudsgiver, såsom akutskade forårsaget af vand, brand, storm, indbrud eller hærværk.
Viden om hvilke lokaler, kælderrum med mere der tilhører den enkelte lejer.
Viden om prioriterede indsatsområder i kældre med mere, eks. serverrum, festlokaler, it-lokaler, beboerlokaler.
Tilbudsgiver får adgang til alle opgange, kældre, lejligheder, kælderrum, festlokaler, it-rum, nøglebokse med mere.
Håndværkerlister over udbyders underleverandører samt kriterier for styring og tilkald af disse.
Lister over udbydere indenfor it, telefon, varme, gas, el, elevatorservice, kloakservice, brandalarmanlæg, ventilationsanlæg, sprinkleranlæg mm.
Overordnede og lokale retningslinjer for kontakt til tilbudsgiver, for øvrige henvendelser til tilbudsgiver.
Klar informativudmelding til beboere om aftalen og dennes indhold.
Kompetenceprofil i kr. og i tilbudsgivers ydelser.
Informationsfolder til beboere om skader med mere, udfærdiges af tilbudsgiver.
Hvor mange forgæves opkald til udbyders ansatte, og eksterne leverandører før tilbudsgiver sætter ind med egne håndværkere.
Hvordan, ikke akutte skader sendes videre til udbyders ansatte.
Retningslinjer for henvendelser i tilfælde af defekte festlokaler ved manglende rengøring, defekte hårde hvidevarer, tv, toiletter med dryppende vandhaner.
Alle ændringer og tilpasninger, skal kunne tilpasses og ændres af udbyder.
Gældende forsikringsforhold hos beboere og lejere i tilfælde af skader der ikke er dækket af udbyders forsikringer. tilbudsgiver skal her stå for visitering af skader, således at der ikke opstår uenigheder og tvivl om betaling af rekvirerede tilbudsgivers ydelser.

Til forholdsordre skal præciseres informationer til ejendomsfunktionærer, samt kontaktpersoner.

Overordnet og lokal præcisering af tiltag tilbudsgiver skal agere på.

Tilbudsgiver vagt skal være specieludannet til håndtering af udbyders henvendelser via specielt udbyder kundeteam.

Dedikerede medarbejdere fra udbyder får IT-mæssig adgang til oprettelse af forholdsordre samt til ændringer til disse. Tilbudsgiver udfærdiger skabelon oplæg og kordinerer dette med udbyder, samt udfylder de endelige forholdsordre på baggrund af udbyders instruktioner.

Lokale ønsker og behov i henhold til særligt risikobaserede områder rent geografisk. Det være sig med boliger og ejendomme placeret i områder med risiko for oversvømmelse /vandstigninger med mere.

Visitering af lokale og decentrale abonnementer, således der ikke betales for samme ydelser hos mere end en udbyder. Samt at der ikke, rekvireres og betales for ydelser som dækkes af udbyders forsikring. Tilbudsgiver bedes beskrive sine kompetencer herfor.

Lokale ønsker og behov hos udbyder. Det være sig i henhold til beboersammensætningen hos pleje og ældreboliger hvor der kræves særlig og dyb kendskab til hvorledes der skal, og bør ageres i tilfælde af skader. Det være sig aktionsmæssigt, tidsmæssigt og ikke mindst hvorledes arbejdet skal og bør tilpasses beboerne.

Domea s.m.b.a. (udbyder) er en almen forretningsførerorganisation efter lov om almene boliger (garantiselskab med begrænset ansvar). Udbyder er således omfattet af den speciallovgivning omkring organisationsstrukturen og den økonomiske opsplitning, som er gældende for almene boligorganisationer.

Udbyder har til formål at opføre, udleje, administrere, vedligeholde og modernisere støttede boliger mv. Køber er en landsdækkende boligorganisation, som administrerer ca. 35 000 boliger med op mod 50 000 beboere.

Udbyder, der er fordelt på en række boligcentre i hele Danmark, har administrationsaftaler med over 125 almene boligselskaber/datterorganisationer samt en lang række andelsboligselskaber, selvejende institutioner samt kommunale og regionale institutioner i over 75 kommuner og 5 regioner.

Denne aftale gælder ligeledes udbyders ansatte og samarbejdspartnere, som f.eks. kan være andre boligorganisationer som Fruehøjegaard, samt kommunale institutioner.

Aftalen vil indgå i Domeas's indkøbskatalog, hvor leverandøren vil få adgang til at udarbejde et "datablad". Indkøbskataloget er tilgængeligt for alle beslutningstagere i afdelingerne.

Da Domea ikke kan forpligtige sine kunder, er den enkelte afdeling frit stillet med hensyn til at benytte rammeaftalen. Der vil dog blive gjort tydelig opmærksom på ordningen og fulgt op på afdelingerne, således at det sikres, at alle har modtaget de relevante oplysninger og forstået de økonomiske og servicemæssige muligheder i at tilslutte sig den kommende aftale.

Baggrund

Baggrunden for at gennemføre et udbud er flere:

- have en ekstern vagtordning for boligorganisationen, således at beboere og evt. decentrale medarbejdere kan få hjælp og bistand uden for udbyders normale åbningstid og evt. rekvirere ekstra hjælp, hvis boligorganisationens ansatte er optaget eller forhindret pga. andre, presserende opgaver
- minimere omkostningerne ved forsikringsdækkede skader
- sikre beboere korrekt service i skadesituationer
- minimere omkostningerne i forbindelse med skimmelsager og andre opgaver, der kræver midlertidig fraflytning og afrensning af lejligheder
- sikring af lejligheders indeklimaforhold efter skader og andre hændelse med benyttelse af udtørring og evt. skimmelafrensning.

II.1.6. CPV code(s)

90911200 Building-cleaning services, 79713000 Guard services

II.1.7. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

II.1.8. Lots

This contract is divided into lots: yes

Tenders may be submitted for all lots

II.1.9. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2. Scope of the procurement

II.2.1. Total quantity or scope

II.2.2. Information about options

II.2.3. Information about renewals

II.3. Duration of the contract or time limit for completion

Information about lots

Lot No: 1

Lot title: Vagtordning

1) Short description

Minimumskrav:

Assistanceydelse

Ydelsen deles op i to, en vagtordning og service-/skadeserviceydelse. Der skal være mulighed for at vælge vagtordning eller service/skadesservice hver for sig eller som en samlet pakke.

Prisen bedes derfor specificeret hver for sig.

Vagtordning:

For at sikre sammenlignelige tilbud fra de bydende selskaber har vi udarbejdet følgende retningslinier for den ønskede ydelse:

Systemstøtte:

Interaktivt system hos leverandør som kan tilgås af udbyders afdelinger for oprettelse og justering af forholdsordre og andre stamdata.

Åbningstid:

Tilkaldsvagten skal ligge udenfor udbyders åbningstid, som i hovedregel er: Mandag til onsdag kl. 9-15, torsdag kl. 9-17 og fredag 9-13.

Beskrivelse af ydelsen:

Der behov for en række sammenhængende delydelser:

- Vagttелефon i hele døgnet, spidsbelastning uden for sædvanlig kontortid
- Visitering af ønsker om tilkald af service
- Styling af håndværkere efter forholdsordre
- Samarbejde med afdelingernes faste håndværkere
- Samarbejde med forsikringsselskab/ -mægler
- Styling af tilkaldte håndværkere
- Løbende rapportering
- Kvartals og årlig rapportering
- Kvalitetssikring af visitering og udført servicearbejde.

Nærmere beskrivelse af enkelte punkter:

Det skal beskrives hvordan, ikke akutte skader, som henvendelser i tilfælde af defekte festlokaler ved manglende rengøring, defekte hårde hvidevarer, tv, toiletter med dryppende vandhaner, sendes videre til udbyders ansatte. Der skal laves håndværkerlister over udbyders underleverandører samt kriterier for styring og tilkald af disse. Det skal aftales hvor mange forgæves opkald til udbyders ansatte, og eksterne leverandører før tilbudsgiver sætter ind med egne håndværkere.

Når Domea/afdelingen lukker telefonen i afdelingen, kan man gennem en telefonsvarer vælge at blive omstillet til vagttelefonen. (Tryk 1, Tryk 2 etc.)

Ved et opkald fra en beboer skal vagtcentralen kunne fastlægge afdelingen ud fra enten afd. nr., adresse eller afdelingens navn.

Vagtcentralen udstyres med data for hver af boligorganisationens afdelinger. Af listen fremgår forhåndsordrer for den enkelte afdeling. Desuden oplyses telefon nr. på de håndværkere som kan kaldes ud til den enkelte afdeling.

Hvis vagtcentralen sender en håndværker ud, sendes en mail eller sms til enten ejendomsmester eller direkte til driftsleder.

Mht. styring af tilkaldte håndværkere — dette tager Domea/afdelingen sig af, når de modtager data derom fra leverandøren. Leverandøren skal ikke kunne igangsætte udbedringsarbejdet — blot stoppe og begrænse skaden.

Der skal løbende sendes en rapport til kunden indeholdende antal modtagne opkald og antal opkald der medfører et udkald af håndværker. Der skal endvidere sendes en rapport til udbyders indkøbsfunktion vedr. benyttelse af aftalen og med angivelse af forbrugsdata pr. afdeling.

Mht. løbende rapportering ønskes dette pr. måned det første halve år efter indgåelse af aftalen derefter kvartårligt.

Udbyder har ikke specifikke krav til prisstruktur, men en enkelt prisstruktur med nem mulighed for fordeling ud på de enkelte afdelinger foretrækkes. Dette kunne fx være en fast pris pr. lejlighed pr. år eller tilsvarende.

2) CPV code(s)

79713000 Guard services

3) Quantity or scope

4) Indication about different time frame or duration

5) Additional information about lots

Lot No: 2

Lot title: Skadeservice

1) Short description

Service-/skadeserviceydelse:

Tilbudsgiver skal kunne tilbyde udbyder døgnbemandet vagtcentral, således udbyder er sikret en ensartede skadeshåndtering.

Det skal beskrives hvordan, Ikke akutte skader, som henvendelser i tilfælde af defekte festlokaler ved manglende rengøring, defekte hårde hvidevarer, tv, toiletter med dryppende vandhaner, sendes videre til udbyders ansatte. Der skal laves håndværkerlister over udbyders underleverandører samt kriterier for styring og tilkald af disse. Det skal aftales hvor mange forgæves opkald til udbyders ansatte, og eksterne leverandører før tilbudsgiver sætter ind med egne håndværkere.

Skadeservice i form af persontimer og ledelse af indsats

Assistance indenfor maksimalt 60 minutter. Assistancetiden måles fra melding er modtaget til assistancen er nået frem til oplyste assistance-sted.

Såfremt det kan konstateres, at leverandøren gentagne gange ikke har overholdt minimumskravet til assistancetiden, og leverandøren ikke kan dokumentere at disse assistancetider skyldes trafikale eller vejrlige forhold betragtes dette som mislighold. Tilbudsgiver skal føre statistik over assistancetiderne. Statistikken sendes til Indkøbsafdelingen en gang årligt eller under forlangende. Såfremt det kan konstateres, at tilbudsgiver gentagne gange ikke har overholdt minimumskravet til assistancetiden, og tilbudsgiver ikke kan dokumentere at disse assistancetider skyldes trafikale eller vejrlig forhold betragtes dette som mislighold.

Det er et ufravigeligt krav at tilbudsgiver leverer hurtig udrykning og begrænser skadens omfang så hurtigt som muligt.

Målet skal være, at der senest dagen efter en skade, er lavet tiltag der betyder at bygninger kan benyttes, eller der er fundet alternative løsninger, som sikre samme formål.

Der skal som minimum kunne leveres oprydning, rengøring, transport og opmagasinering af inventar og løsøre, udbedring og hurtig reetablering af brændte bygninger, samt kontakt til forsikringsselskab og udbyders bygnings- og forsikringsansvarlige.

Skadebegrænsning i form af opsugning af vand, udtørring, midlertidig afdækning og rengøring og bortkørsel af beskadigede bygnings- og løsøredele

Efterskadebehandling i form af bl.a. bekæmpelse af skimmelsvamp og tilbageflytning af afmonterede bygningsdele og løsøre

Der ønskes tilbud på bygningsassistance i form af skadeservice ved akut opståede skader på bygninger forårsaget af:

— Vand

— Indbrud og hærværk

— Brand og eksplosion - Undtaget er dog hændelser som kan henføres under Skafor vejledning 311

— Storm, stærk blæst.

Sagsstyring

IT-systemer og integration med udbyder og udbyders partnere i form af faste rutiner

Tilbudsgiver skal tilbyde sags styring ved samtlige sager, herunder projektledelse med styring af egne, udbyders eller forsikringsselskabets håndværkere.

Tilbudsgiver skal tilbyde et it sags- og projektstyrings samt faktureringsværktøj, med fuld gennemsigtighed, for hele sagsforløbet. Dette system skal være tilgængeligt for både udbyder, forsikringsmægler samt forsikringsselskab.

Systemet skal dokumentere og skabe synlighed for tilbudsgivers samlede tidsforbrug, kørsel samt materialeforbrug på samtlige opgaver håndteret af tilbudsgiver.

Tilbudsgiver skal kunne tilbyde synlighed via it system, der skaber synlighed for skadesomfang, via dokumentation. Formålet er her, at tilbudsgiver via eget it-system kan dokumentere at man er fremme på skadesstedet inden for aftalte tidsinterval, samtidigt skal it-systemet via billedokumentation være i stand til at dokumentere skadesomfang samt de iværksatte tiltag, inden for aftalte ydelser på skadesservice tiltag.

På samme vis skal systemet dokumentere on site on time, de iværksatte tiltag, det være sig opsætning, antal af affugtere samt forventet tidsforbrug på opgaven.

Tilbudsgiver skal bruge forsikringsmæglerens IT-system til at anmelde alle dækningsberettiget skader og i tvivlstilfælde skal en skade også anmeldes. Forsikringsmægleren vender herefter tilbage med oplysninger om skaden kan forventes dækket eller den forventes afvist.

Forsikringsmægleren skal modtage alt korrespondance samt alle bilag i en skadessag, som udbyders forsikringsselskab skal afregne. Ved fremsendelse bilag skal driftsleder eller ejendomsmesters godkendelse af disse være påført enten faktura eller vedlagt bilag/mail.

Ved de skader der er taksator på skal tilbudsgiver sikre sig at der foreligger skriftlig aftale på hvad der er aftalt. Denne information skal både tilgå ejendomsmester/driftsleder og

forsikringsmægler.

Kundeteam

Tilbudsgiver skal stille et akut/kunde team til rådighed, for udbyder.

Dette akut/kunde team skal bestå af specialister indenfor akut skadesservice håndtering, specialister indenfor fugt- og skimmel sanering, genopbygning, styring og levering af håndværkere til opfølgning og udførelse af skadeshåndtering samt udbedring af denne. Mht. fugt- og skimmel, kan tilbudsgiver sørge for at evt. analyser udføres af tredje part, inden yderlig arbejde igangsættes.

Disse vil få ansvaret for afholdelse af temadage omkring skadeservice, afholdelse af asbest samt PCB sanering, afholdelse af fugt- og skimmel sanering, afholdelse af temadage omkring uddannelse af leverandørens it-system, afholdelse af temadage af skadesforebyggende tiltag, så som skaktrens, ventilationsrens, rens af nedløbsrør samt tagrenderens. Alt skadesforebyggende arbejde skal ske i samarbejde med forsikringsmægleren.

Tilbudsgiver skal stille disse personer til rådighed og skal holde sig i løbende kontakt med udbyder og forpligter sig at afholde status, drifts og servicemøder.

Tilbudsgiver skal i samarbejde med udbyder sørge for implementering, af den indgåede aftale, således at samtlige boligafdelinger til fulde for kendskab til aftalen.

Kundeteamet skal være i tæt samarbejde med boligafdelingernes ejendomsfunktionærer med udgangspunkt i lokale ønsker og behov, det være sig indenfor vagtordning, beredskabssituationer, samarbejde med lokale og prioriterede håndværkere med tilknytning til de enkelte boligafdelinger.

For at sikre optimal kundeservice og optimal skadeservice, er tilbudsgivers kundeteam forpligtiget til at udarbejde og implementere centrale og decentrale forholdsordre tilpasset udbyders boligafdelinger. Disse udgør en vigtig del af præcis og hurtig kontakt til alle relevante parter omkring en skadeshåndtering.

I tilfælde af mange-skades-situationer, akutskader mm. hos udbyder, skal tilbudsgiver levere optimal skadesanering.

Afdækning Ind- og udvendig afdækning af bygninger, herunder rudeafdækning med fast plade.

Skadeservice, materielle ydelser i form af presenninger, byggematerialer og udstyr

Materialeforbrug til afdækningen skal faktureres særskilt til kostpris. Tilbudsgiver kan kræve særskilt vederlag for leje af presenninger ud over 30 dage.

Leje af presenningen må ikke overstige presenningens værdi.

Skademinimering og sikring af inventar.

Der skal foretages det nødvendige med henblik på at begrænse skadens omfang og hindre at nye skader opstår samt så vidt muligt at sikre inventar, det vil sige it-udstyr, arkiver, lagervarer, maskiner og øvrige værdier i bygningen.

Pumpearbejde ved vandskade.

Tilbudsgiver skal udføre akut pumpearbejde, herunder udbringning og afhentning af affugtere og andet materiel til afhjælpning af vand- og fugtskade.

Tilbudsgiver kan kræve særskilt vederlag for leje af affugtere. Pumpe- og vandopsamling skal være påbegyndt inden for 60 min.

Vagt på skadestedet Vagt på skadestedet indtil en repræsentant fra udbyder er kommet frem i op til 1 timer efter, at udbyder er underrettet, medmindre andet er aftalt med udbyder.

Hvis en repræsentant fra udbyder ikke er kommet til stede efter 1 timer skal vagten blive på stedet, medmindre andet er aftalt med udbyder.

Tilbudsgiver kan kræve særskilt vederlag for vagt på skadestedet ud over 1 timer. Såfremt begrænsningen af skadens omfang medfører indkøb af særligt materiel eller andet til begrænsning af skaden, skal dette ske i samråd med udbyder.

Forholdsordre

Efter udbuddet skal tilbudsgiver i samarbejde med udbyder udarbejde en forholdsordre, der

beskriver det hændelsesforløb der ønskes, når der går en alarm fra en af udbyders adresser eller ved opringning.

Udførlig adresse på div. Afdelinger, ejendomme og ansvarlige kontaktpersoner hos tilbudsgiver og udbyder

Udførlig beskrivelse af diverse skadesarter der skal ageres på fra tilbudsgiver, såsom akutskade forårsaget af vand, brand, storm, indbrud eller hærværk.

Viden om hvilke lokaler, kælderrum med mere der tilhører den enkelte lejer.

Viden om prioriterede indsatsområder i kældre med mere, eks. serverrum, festlokaler, it-lokaler, beboerlokaler.

Tilbudsgiver får adgang til alle opgange, kældre, lejligheder, kælderrum, festlokaler, it-rum, nøglebokse med mere.

Håndværkerlister over udbyders underleverandører samt kriterier for styring og tilkald af disse.

Lister over udbydere indenfor, it, telefon, varme, gas, el, elevatorservice, kloakservice, brandalarmanlæg, ventilations anlæg, sprinkleranlæg mm.

Overordnede og lokale retningslinjer for kontakt til tilbudsgiver, for øvrige henvendelser til tilbudsgiver.

Klar informativudmelding til beboere om aftalen og dennes indhold.

Kompetenceprofil i kr. og i tilbudsgivers ydelser.

Informationsfolder til beboer om skader med mere, udfærdiges af tilbudsgiver.

Hvor mange forgæves opkald til udbyders ansatte, og eksterne leverandører før tilbudsgiver sætter ind med egne håndværkere.

Hvordan, Ikke akutte skader sendes videre til udbyders ansatte.

Retningslinjer for henvendelser i tilfælde af defekte festlokaler ved manglende rengøring, defekte hårde hvidevarer, tv, toiletter med dryppende vandhaner.

Alle ændringer og tilpasninger, skal kunne tilpasses og ændres af udbyder.

Gældende forsikringsforhold hos beboere og lejere i tilfælde af skader der ikke er dækket af udbyders forsikringer. tilbudsgiver skal her stå for visitering af skader, således at der ikke opstår uenigheder og tvivl om betaling af rekvirerede tilbudsgivers ydelser.

Til forholdsordre skal præciseres informationer til Ejendomsfunktionærer, samt kontaktpersoner.

Overordnet og lokal præcisering af tiltag tilbudsgiver skal agere på.

Tilbudsgiver vagt skal være specieludannet til håndtering af udbyders henvendelser via specielt udbyder kundeteam.

Dedikerede medarbejdere fra udbyder får IT mæssig adgang til oprettelse af forholdsordre samt til ændringer til disse. Tilbudsgiver udfærdiger skabelon oplæg og kordinerer dette med udbyder, samt udfylder de endelige forholdsordre på baggrund af udbyders instruktioner.

Lokale ønsker og behov i henhold til særligt risikobaserede områder rent geografisk. Det være sig med boliger og ejendomme placeret i områder med risiko for oversvømmelse /vandstigninger med mere.

Visitering af lokale og decentrale abonnementer, således der ikke betales for samme ydelser hos mere end en udbyder. Samt at der ikke, rekvireres og betales for ydelser som dækkes af udbyders forsikring. Tilbudsgiver bedes beskrive sine kompetencer herfor.

Lokale ønsker og behov hos udbyder. Det være sig i henhold til beboersammensætningen hos pleje og ældreboliger hvor der kræves særlig og dyb kendskab til hvorledes der skal, og bør ageres i tilfælde af skader. Det være sig aktionsmæssigt, tidsmæssigt og ikke mindst hvorledes arbejdet skal og bør tilpasses beboerne.

2) CPV code(s)

90911200 Building-cleaning services

- 3) Quantity or scope
- 4) Indication about different time frame or duration
- 5) Additional information about lots

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions related to the contract

III.1.1. Deposits and guarantees required

Betingelser vil fremgå af udbudsmaterialet.

III.1.2. Main financing conditions and payment arrangements and/or reference to the relevant provisions governing them

Betingelser vil fremgå af udbudsmaterialet.

III.1.3. Legal form to be taken by the group of economic operators to whom the contract is to be awarded

Betingelser vil fremgå af udbudsmaterialet.

III.1.4. Contract performance conditions

The performance of the contract is subject to particular conditions: no

III.2. Conditions for participation

III.2.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions: A) Et bevis for optagelse i et fagregister og eventuelt et aktieselskabsregister i ansøgers hjemland.

B) Referenceliste over de seneste 3 år med angivelse af arbejdets omfang, dvs. hovedmængder, varighed, sted og kontraktsum.

C) Redegørelse for ansøgerens selskabsforhold og ejerforhold.

D) Redegørelse for ansøgerens organisation.

E) Redegørelse for det årlige gennemsnit af antal beskæftigede og fast ansatte, hos ansøgeren gennem de seneste 3 år og antallet af ledere i samme tidsrum.

III.2.2. Economic and financial ability

List and brief description of conditions: A) Navn og adresse på ansøgerens bankforbindelse.

B) Regnskab for de seneste 3 regnskabsår (indeholdende som minimum omsætning, resultat, egenkapital, likviditet og eventualforpligtelser) med angivelse af værdi for arbejder af samme karakter som nærværende opgave.

III.2.3. Technical and professional ability

List and brief description of conditions:

A) Redegørelse for ansøgerens redskaber til planlægning og styring af gennemførelse af de aktuelle arbejder.

B) Oplysninger om omfanget af brug af underentreprenører såfremt disse benyttes, samt hvilke arbejder der videregives. Der skal vedlægges referencer for disse, som nævnt under pkt. A.

Minimum level(s) of standards possibly required:

Erfaring med lignende opgaver, som beskrevet i II.1.5) Kort beskrivelse af kontrakten eller indkøbet/indkøbene.

III.2.4. Information about reserved contracts

III.3. Conditions specific to services contracts

III.3.1. Information about a particular profession

Execution of the service is reserved to a particular profession: no

III.3.2. Information about staff responsible for the performance of the contract

Section IV: Procedure

IV.1. Type of procedure

IV.1.1. Type of procedure

Restricted

IV.1.2. Information about the limits on the number of candidates to be invited

Envisaged number of candidates: 5

Objective criteria for choosing the limited number of candidates: Udvælgelse af ansøgere som opfordres til at afgive tilbud, vil ske ved en vurdering af, hvilke ansøgere, der har de bedste og mest relevante referencer indenfor opgaver af tilsvarende art, jf. pkt. II.1.5) Kort beskrivelse af kontrakten eller indkøbet/indkøbene. Hvis ligeværdighed så vurderes der ud fra omsætning.

IV.1.3. Information about reduction of the number of solutions or tenders during negotiation or dialogue

IV.2. Award criteria

IV.2.1. Award criteria

The most economically advantageous tender in terms of Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

IV.2.2. Information about electronic auction

An electronic auction will be used: no

IV.3. Administrative information

IV.3.1. File reference number attributed by the contracting authority

13-101.

IV.3.2. Previous publication concerning this procedure

no

IV.3.3. Conditions for obtaining specifications and additional documents or descriptive document

IV.3.4. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

3.6.2013 - 12:00

IV.3.5. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.3.6. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Danish.

IV.3.7. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

IV.3.8. Conditions for opening of tenders

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

VI.2. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

VI.3. Additional information

Betingelser vil fremgå af udbudsmaterialet.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, Klagenævn for Udbud

Postal address: Kampmannsgade 1

Town: København V

Postal code: 1780

Country: Denmark

Telephone: +45 33307621

Internet address: <http://www.klfu.dk>

VI.4.2. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures: Præcise oplysninger om frist for indgivelse af klager: Klage over udbudsproceduren skal indgives til Klagenævnet for udbud i henhold til § 7 i lov nr. 492 af 12.2.2010 om håndhævelse af udbudsreglerne mv. som følger.

1) Klage over prækvalifikationsbeslutninger: 30 kalenderdage regnet fra dagen efter den dag, hvor ordregiver har indsendt underretning til de berørte ansøgere om, hvem der er blevet prækvalificeret, jf. lovens § 2 stk. 1, nr. 1, hvis der ved underretningen er angivet en kort redegørelse for de relevante grunde for beslutningen.

2) Klage over øvrige beslutninger: 6 måneder efter ordregiver har offentliggjort en bekendtgørelse i den Europæiske Unions Tidende om, at ordregiver har indgået en kontrakt, regnet fra dagen efter den dag, hvor bekendtgørelsen er blevet offentliggjort.

VI.4.3. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Postal address: Carl Jacobsens Vej 35

Town: Valby

Postal code: 2500

Country: Denmark

Telephone: +45 41715000

Internet address: <http://www.kfst.dk>

VI.5. Date of dispatch of this notice

25.4.2013