K-192999

# Avtale for kjøp av Total Sanitærleveranse

Vedlegg A - Kravspesifikasjon

# Innhold

1 Definisjoner ..... 6
2 Om Avinor og Oslo Lufthavn ..... 6
3 Overordnet om leveransen ..... 7
3.1 Generelt om leveransen ..... 7
3.2 Omfang av anskaffelsen ..... 7
3.3 Delkontrakt 1 – Total Sanitærleveranse ..... 7
3.3.1 Oslo lufthavn ..... 7
3.3.2 Bergen, Trondheim, Stavanger og Tromsø lufthavn ..... 7
3.4 Oppsummering av omfang for delkontrakt 1 ..... 8
3.5 Avtalens lengde og oppstartstidspunkt ..... 8
3.6 Samarbeidsplikt ..... 8
3.7 Lokalt regelverk ..... 8
3.8 Forventet passasjerutvikling ..... 8
3.8.1 Passasjerprediksjoner – tilgang til forventet passasjervolum ..... 8
4 Overordnede krav til ytre miljø, kvalitet og HMS ..... 9
4.1 Miljøkrav ..... 9
4.2 Leverandørens kvalitetssystem ..... 10
4.3 Leverandørens HMS-system ..... 10
5 Leverandørens organisasjon ..... 10
5.1 Implementeringsplan - virksomhetsoverdragelse ..... 10
5.2 Arealbehov ..... 11
6 Krav til personell og bemanning ..... 11
6.1 Generelle krav til personell ..... 11
6.2 Krav til ID-kort ..... 12
6.3 Krav til kurs og opplæring ..... 12
6.4 Arbeidsantrekk ..... 12
6.5 Krav til vikartjeneste ..... 12

7 Overordnede krav til Leveransen ..... 12
7.1 Kontinuitet og avtalt kvalitet – arbeidsplan ..... 12
7.2 Oppfølging og kontroll av utførelsen ..... 13
7.3 Krav til rapportering ..... 14
7.4 Krav til kvalitet ..... 14
7.5 Krav til utstyr ..... 14
8 Beskrivelse og krav til utførelse av sanitærleveransen ..... 14
8.1 Omfang ..... 14
8.2 Nøkkeltall ..... 15
8.3 Fordeling av sanitærrom/bygg ..... 15
8.3.1 Terminalens nivå B, C, D, E, F, G, H og I ..... 15
8.4 Våtromstyper og eksisterende sanitærløsninger ..... 17
8.5 Krav til forbruksmateriell ..... 20
8.5.1 Toalettpapir ..... 20
8.5.2 Håndhygiene ..... 20
8.5.3 Dusjsåpe ..... 20
8.5.4 Tørkepapir – rullerende ..... 20
8.5.5 Tørkepapir – ark ..... 20
8.5.6 Rensevæske for urinal/WC ..... 21
8.5.7 Rensevæske til toalettseterens ..... 21
8.5.8 Duftfrisker ..... 21
8.5.9 Luftrenser ..... 21
8.5.10 Sanitetsbindposer – papir ..... 21
8.5.11 Plastposer til sanitetsbindbeholder ..... 21
8.5.12 Avfallssekker til bleiebeholdere ..... 22
8.5.13 Avfallssekker til avfallsbeholdere på toalettene ..... 22
8.6 Leveranser og lagerbeholdning ..... 22
8.7 Krav til dispensere og annet utstyr ..... 22

8.7.1 Toalettrullholder, dobbel ..... 23
8.7.2 Elektrisk håndtørkere ..... 23
8.7.3 Rullerende håndkledispenser ..... 24
8.7.4 Tørkesystem ark ..... 24
8.7.5 Stellebord ..... 24
8.7.6 Håndsåpedispensere ..... 24
8.7.7 Hånddesinfeksjon-beholder ..... 25
8.7.8 Toalettseterens-beholder ..... 25
8.7.9 Dusjsåpe-beholder ..... 25
8.7.10 Toalettbørste med holder ..... 25
8.7.11 Avfallsbeholder til toaletter ..... 26
8.7.12 Sanitetsbindbeholder ..... 26
8.7.13 Bleiebeholder ..... 26
8.7.14 Rensesystem urinal/WC ..... 27
8.7.15 Duftfrisker ..... 27
8.7.16 Luftrenser ..... 27
8.8 Vareprøver ..... 27
8.9 Alternative dispensere, utstyr og forbruksmateriell ..... 28
8.10 Servicetjeneste ..... 28
8.10.1 Sanitetsbindbeholdere ..... 28
8.10.2 Bleiebeholdere ..... 28
8.10.3 Rensevæske for urinal/WC ..... 29
8.10.4 Duftfrisker og luftrenser ..... 29
8.10.5 Hånddesinfeksjon ..... 29
8.10.6 Service og vedlikehold på dispensere og annet utstyr ..... 29
8.11 Avslutning av Kontrakten ..... 30
8.11.1 Opsjon – sensorteknologi for forbruksoppfølging av sanitærprodukter ..... 30
9 Tilleggsavtaler ..... 30

9.1 Arealer ..... 30
9.2 Garderobeskap ..... 30
9.3 Parkering ..... 30
9.4 Spiserom ..... 30
10 Veiledning til prisskjema ..... 31
11 Krav som skal besvares i tilbudet ..... 31
11.1 Om kravene og evaluering av kvalitet ..... 31
11.2 Informasjonskrav ..... 31
11.3 Evalueringskrav ..... 31

# 1 DEFINISJONER

| | |
|---|---|
| ASQ | «Airport Service Quality» Internasjonal undersøkelse/ benchmarking for måling av kundetilfredshet ved lufthavnen. |
| CP | «Critical Part» Det areal på lufthavnen som er sikkerhetskontrollert sone. Alle personer, varer og kjøretøyer som skal inn på CP er underlagt krav om sikkerhetskontroll. |
| DSL | Samlebetegnelse for de store lufthavnene i Avinor; Oslo lufthavn, Bergen lufthavn, Trondheim lufthavn og Stavanger lufthavn |
| DRL | Alle de øvrige lufthavnene i Avinor (Distrikts- og regionale lufthavner) |
| Hvit sone | «Hvit sone» er de arealer på lufthavnen som befinner seg utenfor CP sonen. |
| Leverandøren | Avinor AS sin kontraktspart i Sanitærleveranser for Avinor |
| Leveransen | De produkter og tjenester med tilhørende krav til utførelse som er definert i kontraktsdokumentene (kontrakt og alle Vedlegg) og som Leverandøren skal levere i hele kontraktsperioden. |
| Lufthavnen | Det geografiske området som utgjør flyplassområdet for Oslo lufthavn ulike lufthavnene som omfattes av denne avtalen. |
| Nivå | Etasje |
| Oppdraget | Se Leveransen |
| Oppdragsgiver | Avinor AS |
| Oppstartsdato | Dato for oppstart av tjenesteleveranser fra Leverandøren. |
| Pax | Forkortelse for passasjer. |
| Pax Predikasjon | En prognose for passasjerstrømmen i Terminalen. |
| Publikumsområder | Alle de arealer som passasjerer har tilgang til. |
| Terminalen | Passasjerterminal ved Oslo lufthavn og de øvrige lufthavnene som omfattes av denne avtalen. |
| UNSØ | Navnet på en utvidelse av området som besørger non-Schengen trafikk i Terminalen på Oslo lufthavn. |
| Øvrige bygg OSL | Alle bygg som er angitt i Vedlegg A punkt 8.3.1.12 |

# 2 OM AVINOR OG OSLO LUFTHAVN

Avinor AS eier og drifter 44 lufthavner og totalt antall passasjerer som reiste over lufthavnene var i 2025 ca. 53,1 millioner. Lufthavnene er geografisk spredt over hele Norge, fra de største byområdene i sør til distrikter i Nord-Norge og videre til arktiske områder. Denne spredningen gjør at Avinors lufthavner både fungerer som nasjonale knutepunkter for innenlands- og

utenlandsreiser, og som viktig infrastruktur for regioner der reiseavstander er store og alternative transportformer kan være mer tidkrevende. De fire største lufthavnene (DSL) er Oslo lufthavn med ca. 27,1 millioner, Bergen lufthavn med ca. 6,4 millioner, Trondheim lufthavn med ca. 4,1 millioner og Stavanger lufthavn med ca. 4,0 millioner.

# 3 OVERORDNET OM LEVERANSEN

## 3.1 Generelt om leveransen

Oppdragsgiver er opptatt av at lufthavnens passasjerer skal ha en positiv opplevelse ved bruk av våre tjenester. Kontrakten omfatter leveranser til både passasjerer og ansatte, og krever en leverandør med solid planleggingskompetanse og sterk servicekultur. Kvaliteten på produkter og tjenester vil påvirke passasjerenes opplevelse av publikumstoalettene, og oppdragsgiver har som mål å kontinuerlig forbedre kundetilfredsheten. For DSL måles dette jevnlig gjennom blant annet ACI Airport Service Quality (ASQ) og for Oslo lufthavn spesielt Hygienemonitorer (Instant feedback) på alle publikumstoalett. Omfanget av kundetilfredshetsmålinger kan endres i løpet av kontraktsperioden.

Leveransen skal være i samsvar med avtalte spesifikasjoner, tegninger og standarder, gjeldende norske lover, forskrifter, betingelser og regler som Oppdragsgiver til enhver tid fastsetter for aktiviteter på lufthavnene. Sistnevnte gjelder blant annet regler for sikkerhet og adgangskontroll, HMS, ansvar og forsikring, ferdsel, parkering m.v. Oppdragsgiver vil kontrollere og måle at Leverandøren etterlever alle kvalitetskrav i kontrakten, og krever at leverandøren til enhver tid benytter kvalitetssikringsrutiner for å sikre avtalt kvalitet.

Avinors lufthavner er under stadig endring for å tilpasse seg passasjerene og flyselskapenes behov. Tilpassing og effektivisering av driften og endringer i trafikkmønster og trafikkbelastning under kontraktsperioden må påregnes. De avtalte resultatkravene skal oppnås, uavhengig av vanskelighetsgraden for gjennomføring av tjenestene. Som eksempel nevnes utfordringer knyttet til passasjerantall, byggeaktivitet, byggenes utforming, værforhold m.m. Dette er Leverandørens ansvar og kommersielle risiko.

## 3.2 Omfang av anskaffelsen

Delkontrakt 1 omfatter en total sanitærleveranse for spesifiserte Avinor lufthavner, herunder dispensere, forbruksvarer og service. Det nærmere omfanget av delkontrakt 1 er beskrevet i punkt 3.3.

## 3.3 Delkontrakt 1 – Total Sanitærleveranse

### 3.3.1 Oslo lufthavn

For Oslo lufthavn omfatter delkontrakt 1 en total sanitærleveranse. Leveransen skal ytes i terminalen og øvrige bygg på Oslo lufthavn.
Kontrakten er avgrenset til de bygg og områder hvor Oslo lufthavn har virksomhet. Terminalområdet på Oslo lufthavn er ca. 295 000 kvm, hvorav ca. 145 000 kvm er publikumsareal. Antall bygg og areal kan endres i kontraktsperioden. Bygg som er eid eller administrert av Avinor, men som er leid ut til ulike kontraktsparter, er ikke omfattet. Per i dag omfatter kontrakten 26 bygg og ett uteområde (nedre forplass). Lufthavnen er åpen 365 dager i året, 24 timer i døgnet.
Hvilke produkter og tjenester som inngår i leveransen og skal prises, fremgår av Vedlegg C1 Prisskjema.

### 3.3.2 Bergen, Trondheim, Stavanger og Tromsø lufthavn

For overnevnte lufthavner omfatter delkontrakt 1 en opsjon på total sanitærleveranse til terminalene ved den enkelte lufthavn og nærmere spesifiserte bygg. Opsjonen kan utløses

samlet for alle fire lufthavnene eller enkeltvis per lufthavn. Dispensere, forbruksvarer og tjenester som kan bestilles, fremgår av Vedlegg C Prisskjema. Endelig omfang og sammensetning av leveransen fastsettes ved bestilling for de aktuelle lufthavnene.

## 3.4 Oppsummering av omfang for delkontrakt 1

| Delkontrakt | Lufthavn(er) | Omfang | Form |
|---|---|---|---|
| Delkontrakt 1 – Sanitærleveranse | Oslo lufthavn | Total sanitærleveranse i terminal og øvrige bygg | Hovedleveranse |
| Delkontrakt 1 – Sanitærleveranse | Bergen, Trondheim, Stavanger og Tromsø lufthavn | Total sanitærleveranse til terminaler og nærmere spesifiserte bygg | Opsjon |

## 3.5 Avtalens lengde og oppstartstidspunkt

Avtalens lengde og oppstartstidspunkt fremgår av kontraktsvilkårene. For Oslo lufthavn er oppstartstidspunkt en angitt dato, for øvrige lufthavner vil avrop være ettersom når opsjoner utløses.

## 3.6 Samarbeidsplikt

Leverandøren plikter å samarbeide med Oppdragsgiver og andre leverandører. Herunder særlig leverandøren av renholdstjenester, for å sørge for en effektiv og hensiktsmessig gjennomføring av renholdstjenesten til enhver tid. Det er blant annet særlig viktig å etablere gode rutiner for melding av avvik på utstyr. Samarbeidsplikten og de tilpasninger i leveransene som følger av dette vil ikke gi grunnlag for noen vederlagsjustering.

## 3.7 Lokalt regelverk

Leverandøren skal forholde seg til, og å ha tilgang på Avinors Styrende dokumenter for eksterne samarbeidspartnere. De utvalgte styrende dokumentene synkroniseres hvert døgn fra Avinors interne base, slik at siste gyldige versjon alltid er tilgjengelig. Dersom Leverandøren ikke har tilgang på oppdateringer, må leverandøren snarest gi beskjed til Avinor.

## 3.8 Forventet passasjerutvikling

Gjennom kontraktsperioden forventer Oppdragsgiver en økning i antall reisende. Dette vil kunne medføre endrede behov for service og ettersyn av ulike områder/areal/objekter. Leverandøren skal oppfylle avtalte kvalitetsnivå uavhengig av endringer i trafikkmønster/trafikkvekst. For estimert passasjerprognose for Oslo lufthavn for 2026 til 2033 se Vedlegg A1.

### 3.8.1 Passasjerprediksjoner – tilgang til forventet passasjervolum

For å kunne planlegge trafikkflyten på lufthavnene utarbeides det passasjerprediksjoner som leverandøren av denne kontrakten får tilgang til og forventes å ta i bruk for de lufthavner det er aktuelt. Passasjerprediksjonen innebærer at Oppdragsgiver gir en indikasjon på hvordan trafikken varierer i løpet av dagen, slik at leverandøren kan planlegge arbeid eller bemanning ut fra forventet passasjer- volum og strøm.

Leverandøren vil få en webbasert tilgang til nødvendige prediksjoner.

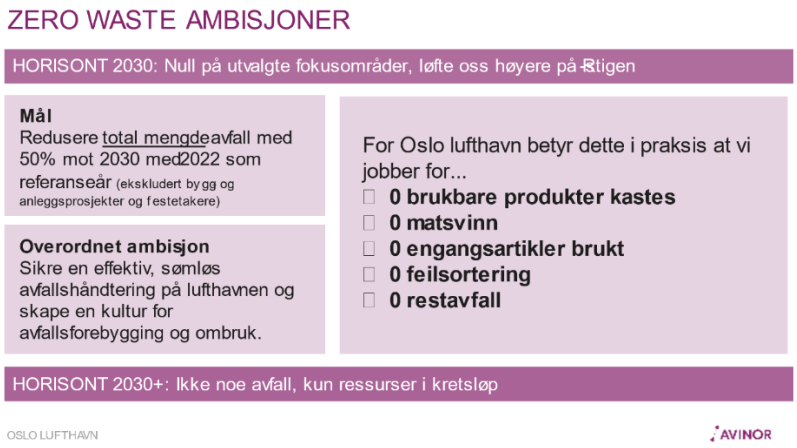
For ytterligere informasjon og eksempel på passasjerprediksjon for Oslo lufthavn, se Vedlegg A1.

# 4 OVERORDNEDE KRAV TIL YTRE MILJØ, KVALITET OG HMS

## 4.1 Miljøkrav

Avinor er opptatt av at avtalepart jobber for å minimere sitt miljøavtrykk og forbedre sin miljøprestasjon gjennom kontraktstiden. Avtalepartner skal samarbeide med Avinor for å nå disse målene. Nærmere informasjon om Avinors miljøstrategi finnes her: https://om.avinor.no/siteassets/barekraft/klima/klima/klima/pdfer/avinor_klima--og-miljostrategi_2026.pdf

Avinors klimamål er godkjent av Science Based Targets initiative (SBTi). Oppdragsgiver er ISO14001-sertifisert og er akkreditert i den internasjonale bransjeordningen for klimagassutslipp fra lufthavner "Airport Carbon Accreditation". Oslo lufthavn har i tillegg mål og høye ambisjoner innen Zero Waste:




Leverandøren skal aktivt jobbe for å minimere sitt miljøavtrykk og forbedre sin miljøprestasjon gjennom kontraktstiden.

Leverandøren skal ha dokumenterte forpliktende mål, tiltak og KPIer innen relevante miljøaspekter som skal støtte opp under og bidra til Avinors og lufthavnens måloppnåelse. Årlig plan og resultater skal dokumenteres. Leverandøren skal på forespørsel levere og dele data og dokumentasjon som Oppdragsgiver kan ha behov for å nå egne mål innen klima og andre miljøaspekter og for oppfølging av leverandørprestasjon.

Oppdragsgiver vektlegger og integrerer miljøhensyn tidlig i planlegging, prosjekter og innkjøp. Dette betyr at leverandøren forplikter seg til å minimere bruk og utslipp av kjemikalier, velge produkter og materialer med tanke på minst mulig miljøbelastning i et livstidsperspektiv samt minimere mengden avfall og optimalisere andelen sortert avfall. Når det gjelder sanitærleveransen plikter leverandøren til enhver tid å benytte produkter som ikke er skadelig for miljøet, servicemedarbeiderne og andre brukere av lufthavnen. Alt forbruksmateriell som leveres og benyttes skal tilfredsstille miljømerkingskravene til Svanen, EU Ecolabel eller tilsvarende.

Klimagassutslipp tilknyttet denne tjenesten er i hovedsak relatert til frakt sanitærutstyr og forbruksvarer og bruk av kjøretøy mellom bygg som omfattes av Leveransen. Leverandøren skal ha eget klimagassregnskap. Leverandørens kjøretøy og utstyr benyttet i tjenesten bør være nullutslipp. Utstyr benyttet i tjenesten skal være energieffektivt og ha lavest mulig strømforbruk.

Leverandøren skal følge sirkulærøkonomiske prinsipper, herunder begrense ressursbruk og egen avfallsproduksjon.

Leverandøren skal ha løsninger for redusert mengde emballasje fra sanitærprodukter, som f.eks. benytte storforpaktninger og egne fyllestasjoner.

Leverandøren skal ha rutiner for vedlikehold og ombruk av arbeidstøy, utstyr og annet materiell.

***[K.1] Leverandøren skal beskrive hvilke miljømerkingskrav produktene som er tenkt benyttet tilfredsstiller og hvordan øvrige krav tilknyttet klimagassutslipp og sirkulærøkonomiske prinsipper skal oppfylles.***

### 4.2 Leverandørens kvalitetssystem

Oppdragsgiver er opptatt av å samarbeide med aktører som har et høyt kvalitetsnivå, og en profesjonell holdning til Leveransen. Leverandøren skal ha et kvalitetssystem som sikrer at kontraktens leveranse utøves i henhold til Oppdragivers krav, og som bidrar til stabil og forutsigbar kvalitet over tid.
Kvalitetssystemet skal blant annet inneholde:

- Prosedyrer for planlegging og gjennomføring av internkontroll av Leveransen, samt system for registrering, rapportering, håndtering og forebygging av avvik.
- System og rutiner for løpende oppfølging og kontroll av dispensere og øvrig utstyr, inkludert identifisering og gjennomføring av utskiftning basert på behov, bruk og tilstand.
- System for oppdatering, kvalitetskontroll og distribusjon av datablader, inkludert hvordan Oppdragsgiver sikres tilgang til korrekt og oppdatert dokumentasjon.

***[K.2] Leverandøren skal i tilbudet beskrive sitt kvalitetssystem og hvordan dette konkret anvendes for å sikre at leveransen i kontrakten oppfylles og utvikles over tid.***

### 4.3 Leverandørens HMS-system

På lufthavner hvor det leveres servicetjeneste skal det rapporteres gjennomsnittlig langtids- og korttids sykefravær en gang per måned. Rapporten skal inneholde antall årsverk og medarbeidere fra måned til måned. Grunnlaget for utregningen skal være registreringer på de som jobber med utførelsen av dette Oppdraget.

## 5 LEVERANDØRENS ORGANISASJON

Leverandøren må kunne levere en organisasjon som er robust og troverdig, og som støttes opp med en kompetent ledelse/administrasjon. Organisasjonen må løpende tilpasses det ressursbehov som er nødvendig for å oppnå en best mulig kvalitet på Leveransen.
Leverandøren skal ha en person som skal være Oppdragsgivers kontakt i den daglige driften. Denne må ha tilstrekkelig myndighet til å kunne treffe avgjørelser for sin arbeidsgruppe vedrørende HMS, bemanning, opplæring, delegering av arbeidsoppgaver og lignende. Denne personen skal delta på møter, befaringer og lignende.

Oppdragsgiver skal til enhver tid ha tilgang til beslutningstakere hos Leverandøren.

***[K.3] Leverandøren skal beskrive tilbudt organisasjon tilpasset Kontrakten. Herunder beskrive funksjonen og ansvaret for nøkkelpersonell. Organisasjonskart skal følge vedlagt.***

### 5.1 Implementeringsplan - virksomhetsoverdragelse

Leverandøren skal utarbeide en realistisk og gjennomførbar implementeringsplan som beskriver hvordan oppstart og etablering av leveransen skal gjennomføres. Planen skal vise organisering, fremdrift, bemanning, risikoforhold og sentrale aktiviteter i implementeringsfasen, og sikre at alle frister og forutsetninger for oppstart ivaretas.

For Oslo lufthavn skal implementeringsplanen særskilt beskrive håndtering av eventuell virksomhetsoverdragelse, herunder relevante frister, prosesser og bemanningsmessige konsekvenser. Planen skal også redegjøre for hvordan bemanningsbehovet ved oppstart ivaretas, inkludert hensyn til sesongvariasjoner og forventet trafikkbelastning.

For Oslo lufthavn skal planen i tillegg inneholde en detaljert og tidsbestemt utrullingsplan for dispensere og annet utstyr. Utrullingsplanen skal omfatte levering, eventuell demontering av eksisterende utstyr og montering av nytt utstyr i hvert enkelt sanitærrom. Det skal fremgå hvilke bygg, områder og sanitærrom som inngår, rekkefølgen for gjennomføring, samt estimert tidsbruk per bygg, område og samlet utrulling. Tidspunkt for demontering og montering avtales særskilt mellom partene. Leverandøren skal før montering foreslå plassering av dispensere og utstyr i de ulike sanitærrommene.

For øvrige lufthavner skal Leverandøren beskrive hvordan implementering gjennomføres ved utløsning av opsjoner. Utrullings- og oppstartsplaner skal utarbeides og tilpasses behovene ved den aktuelle lufthavnen.

En bindende implementeringsplan for Oslo lufthavn skal leveres før kontraktsignering.

***[K.4] Leverandøren skal levere utkast til implementeringsplan iht føringene i teksten over, herunder en eventuell virksomhetsoverdragelse og beskrivelse av implementeringsteam.***

### 5.2 Arealbehov

På Oslo lufthavn tilgjengeliggjør Oppdragsgiver to lagerarealer på henholdsvis ca. 10,7 kvm og 24,5 kvm. Tegning av arealene følger i Vedlegg A1. Bruken av lokalene må ha tilknytning til gjennomføringen av denne kontrakten. Ved oppstart skal Leverandøren signere Oppdragsgivers standard leiekontrakt for leie av arealene. Renholdsleverandøren på lufthavnen gis tilgang til disse arealene etter nærmere avtale mellom partene. I tillegg stiller Oppdragsgiver til disposisjon et varelager på ca. 40 kvm i nærheten av lufthavnens varemottak for oppbevaring av forbruksvarer. Tilgang til dette arealet avtales mellom Oppdragsgiver og Leverandøren. Renholdsleverandøren på lufthavnen kan gis tilgang til arealet av Oppdragsgiver. For øvrige lufthavner avtales lagerarealer etter behov.

Leverandøren skal tilkjennegi det arealbehov han har utover dette for å drive sin virksomhet. For leie av areal vises til kapittel 9.1.

## 6 KRAV TIL PERSONELL OG BEMANNING

### 6.1 Generelle krav til personell

Oppdragsgiver er opptatt av at alle som har sitt daglige virke på lufthavnen har de kvalifikasjoner som er nødvendig for en positiv fremtoning til reisende og øvrig personell på lufthavnen..
Oppdragsgiver betrakter Leveransen som en stor del av «sitt ansikt utad».
Oppdragsgiver har følgende krav til Leverandørens personell:

- Alt personell skal ha en positiv innstilling til passasjerbehandling og uniformert tjeneste, samt utvise en ikke-diskriminerende oppførsel iht. alle kategorier reisende, ansatte og flybesetninger.
- Alt operativt personell skal være uniformert under utførelsen av Leveransen.
- Alt personell skal beherske norsk muntlig og skriftlig, samt engelsk muntlig slik at beskjeder, planer og krav blir forstått.
- Alt personell skal tilfredsstille kravene som stilles for utstedelse av ID-kort på lufthavnen.
- Alt personell er pålagt taushetsplikt og må undertegne taushetserklæring.
- Alt personell må være fysisk og psykisk skikket for den tjenesten som skal utføres.

- Alt personell som ikke direkte er i kontakt med passasjerer og/eller ansatte skal utvise en holdning og adferd som understøtter utførende personells oppgaver.
- Alt personell skal benytte/ivareta Oppdragsgivers eiendom og eiendeler på en forsvarlig måte for å unngå unødvendig slitasje og/eller skader.
- Personell skal ikke gå med øreplugger/headset i tjenesten
- Alt personell skal bidra til generell orden og ryddighet på lufthavnen.

### 6.2 Krav til ID-kort

For å kunne bære ID-kort, må alle vilkår og andre aktuelle krav tilfredsstilles. Det må gjennomføres relevante kurs samt bakgrunnssjekk for alle som skal ha adgang til CP (sikkerhetskontrollert område).

Mer informasjon om ID-kort i Avinor: https://avinor.no/konsern/pa-flyplassen/id-kort/hjelp . Det er også aktuelt med lokal opplæring på lufthavnen. Gebyr for behandling og godkjenning av bakgrunnssjekk reguleres av Luftfartstilsynet og må dekkes av Leverandør. Videre må også kostnader relatert til kurs og andre relevante kostnader for produksjon av ID-kort, dekkes av Leverandør.

### 6.3 Krav til kurs og opplæring

Leverandøren har ansvar for å sørge for grundig opplæring av sine ansatte slik at de kan utføre de krav som er beskrevet i Kontrakten. Opplæringen må inkludere spesielle forhold knyttet til lufthavnen, inkludert terminalene og de øvrige byggenes ulike installasjoner og å gjøre seg kjent. Leverandøren må avsette 2-3 dager til denne opplæringen.
Leverandøren skal selv dekke alle kostnader knyttet til opplæring og sertifiseringer, både i regi av Oppdragsgiver og i regi av Leverandøren.

### 6.4 Arbeidsantrekk

Oppdragsgiver er opptatt av å sikre at passasjerenes opplevelse av sikkerhet og profesjonalitet ved utøvelser av Leveransen er ivaretatt. Leverandørens ansatte skal under arbeidet være velstelt og iført likt arbeidsantrekk med tydelig merking, og et enkelt navneskilt. Logo og merkenavn på arbeidsantrekk på. Leverandøren skal ikke benytte arbeidsantrekk som har til hensikt å formidle reklamebudskap. Uniformmateriell skal fremlegges Oppdragsgiver. Tilsvarende krav gjelder for underleverandører.

***[S.1] Bilder av antrekk som tenkes benyttet skal vedlegges tilbudet.***

### 6.5 Krav til vikartjeneste

Leverandøren har plikt til å ha en tilfredsstillende vikartjeneste for å kunne opprettholde avtalt kvalitet på Leveransen ved endringer i trafikkbelastningen, nyansettelser, ferieavvikling og sykefravær.

## 7 OVERORDNEDE KRAV TIL LEVERANSEN

I dette kapittel følger generelle krav til utførelse av Leveransen. I kapittel 8 under er det beskrevet spesifikke krav til utførelse av sanitærleveransen.

### 7.1 Kontinuitet og avtalt kvalitet – arbeidsplan

Oppdragsgiver er opptatt av at Leveransen til enhver tid er tilstrekkelig bemannet med kompetent personell som er kjent med Leveransen på lufthavnen. Leverandøren har plikt til å ha tilstrekkelig bemanning for å tilfredsstille kravene til kvalitet i henhold til Kontrakten, uavhengig av trafikktopper.
Det er for Oppdragsgiver viktig at det foreligger en ajourført arbeidsplan som beskriver hvordan kravene i Kontrakten skal oppfylles til enhver tid.

***[K.5] For Oslo lufthavn skal Leverandøren utarbeide og levere en arbeidsplan som beskriver planlagt gjennomføring av Leveransen. Arbeidsplanen skal gi Oppdragsgiver et helhetlig og etterprøvbart bilde av hvordan leveransen planlegges gjennomført i praksis. Arbeidsplanen skal som et minimum inneholde:***

- ***en oversiktlig tabell som angir tidspunkt og frekvens for utførelse av leveransen per bygg og område***
- ***en tydelig beskrivelse av hvilke arbeidsprosesser og oppgaver som utføres til hvilke tidspunkt***

## 7.2 Oppfølging og kontroll av utførelsen

Oppdragsgiver vil gjennomføre befaringer, drifts- og kontraktsmøter for kvalitetssikring av tjenesten som er omfattet av denne kontrakten. Leverandøren forplikter seg til å bidra til en positiv driftssituasjon, og forholde seg til de fora, retningslinjer og regler som Oppdragsgiver til enhver tid måtte ha. I forbindelse med styring av kontrakten opererer Oppdragsgiver med minimum følgende interne roller og ansvarsfordeling i sin kontraktsstyringsmodell:

- **Kontraktseier:** Har mandat til å inngå kontrakt for å dekke behov innenfor sitt ansvarsområde. Har fullmakter til å ta beslutninger innenfor kontraktens livssyklus.
- **Behovseier:** Er ansvarlig for tjenesten og har ansvaret for å beskrive behovet som skal dekkes og «bruker» tjenesten det er inngått kontrakt om. Eks på behovseier ifm. sanitærtjenester og -produkter er Avdeling Passasjer og Bagasje og Eiendomsforvaltning.
- **Kontraktsansvarlig:** Skal sikre at alle andre kontraktuelle forhold som rapporteres, eskaleringer, bruk av sanksjoner, faktura osv er iht avtalt i kontrakten. Ansvarlig for å godkjenne endringer.
- **Driftsansvarlig:** Skal sikre at tjenestene som skal utføres leveres iht mengde, kvalitet, tid osv. (er ansvarlig for å sikre (realisere) at tjenesten blir levert og verifisere at de leveres iht avtalt). Sikrer at Leverandøren har den organisasjon som er nødvendig for å levere tjenestene som skal utføres

For å ivareta oppfølging og kontinuerlig forbedring, legges det opp til minimum nedenstående møtestruktur og beslutningsmyndighet hvor overnevnte roller er involvert. Denne kan endres ved behov, det være seg både med tanke på struktur, innhold og deltakere. Leverandør sin deltakelse må gjenspeile Avinor sin deltakelse med hensyn til ansvar og mandat i de enkelte møtefora og plikter å stille med representasjon med tilstrekkelig myndighet til å få løst de forhold Oppdragsgiver tar opp.

| Møte | Frekvens | Formål/Agenda | Representanter fra leverandør |
|---|---|---|---|
| **Kontraktsutviklingsmøte** | 1 gang pr år | • Organisasjonsendringer<br>• Utvikling i leveransen<br>• Rammebetingelser for tjenesteleveransen<br>• Effektuering av endrings/effektiviseringstiltak<br>• Eskaleringer | Kontraktseier<br>Kontraktsansvarlig |
| **Kontraktsmøte** | Kvartalsvis | • Kvalitet og leveranse forrige periode<br>• Avvik i leveranse og forbedringsplaner<br>• Risikoer<br>• Fakturering og andre økonomiske aspekter<br>• Avklaring og forhandling av endrings-/effektiviseringstiltak<br>• Eskaleringer | Kontraktsansvarlig, spesialist, eks controller. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Driftsmøte (lokalt på den enkelte lufthavn)** | Månedlig | • Status kvalitet og leveranse, inkl. varelager<br>• Iverksettelser av endrings-/effektiviseringstiltak<br>• Driftsutfordringer<br>• Bemanning (kort sikt og sesong) | Driftsansvarlig |

***[S.2] Leverandør skal beskrive sin kontraktstyringsmodell inklusive roller, ansvar, beslutningsmyndighet og eskaleringshierarki***

Kontinuerlig utviklingsarbeid og endringer ved lufthavnene vil kunne medføre møtevirksomhet hvor det vil være nødvendig med deltakelse fra Leverandør. Eksempler på dette er:

- Prosjekter relatert til endringer og byggevirksomhet på lufthavn området
- Innføring av regelverksendringer
- Forbedringsarbeid og effektivisering av tjenesten.

Omfanget vil variere. Leverandør må i tillegg påregne møtevirksomhet relatert til ekstraordinære hendelser/situasjoner. Leverandør dekker egne kostnader for deltakelse i alle møter.

## 7.3 Krav til rapportering

Leverandør og Oppdragsgiver skal dele nødvendig informasjon med hverandre. Informasjonen rapporteres i drifts- og kontraktsmøter på omforent format. Leverandøren skal som et minimum rapportere:

- Levert forbruksmateriell
- Varebeholdning på lufthavnen
- Utskiftede dispensere
- Kontinuerlig oppdatert oversikt over antall og plassering av dispensere på lufthavnen

Rapportering skal skje separat for den enkelte lufthavn og tilpasses lufthavnenes behov. Listen over er ikke uttømmende og vil ved behov være gjenstand for endring.

## 7.4 Krav til kvalitet

Det er for Oppdragsgiver viktig at forbruksmateriell og dispensere og annet utstyr som leveres ved Lufthavnen tilfredsstiller krav som de rådende forhold stiller. Det er påregnelig å anta at alle produktene vil bli utsatt for hard bruk og veldig høy frekvens både hva angår bruk, vask og påfylling.

## 7.5 Krav til utstyr

Leverandøren skal holde alt utstyr som er nødvendig for gjennomføring av Leveransen. Trafikkbelastningen i publikumsarealene og materialvalget på lufthavnen medfører ulike begrensninger i bruk av driftsmateriell som kjøretøy, traller ol. Leverandøren plikter å følge de til enhver tid gjeldende regler for slikt materiell, jf. Lokalt regelverk.

# 8 BESKRIVELSE OG KRAV TIL UTFØRELSE AV SANITÆRLEVERANSEN

## 8.1 Omfang

Sanitærleveransen består av følgende tre delområder;

- Forbruksmateriell; leveranse av forbruksmateriell.
- Dispensere og annet utstyr; leie av alle produkter, herunder levering og montering i hvert enkelt sanitærrom.

- Serviceoppgaver; etterfylling/utskifting av enkelte typer forbruksmateriell samt tømming av sanitetsbindbeholdere med tilhørende destruering av sanitetsbind. Videre omfatter servicen forebyggende vedlikehold og utskifting av alle dispensere og annet utstyr etter behov.
    - For Oslo lufthavn inngår ikke følgende serviceoppgaver i kontrakt:
        - Påfylling av såpe
        - Påfylling av toalettpapir, rullerende tørk og annet håndtørkepapir.

## 8.2 Nøkkeltall

For statistikk på forbruk, antall utplasserte artikler og oversikt over areal i det enkelte bygg på Oslo lufthavn, se Vedlegg A1. Forbrukstallene for 2025 er basert på 27,1 millioner reisende.

## 8.3 Fordeling av sanitærrom/bygg

I de enkelte bygg finnes det ulike sanitærrom. I Vedlegg A1 det gitt en detaljert beskrivelse av sanitærrom per bygg med tilhørende oversikt over hvilke dispensere og hvilket utstyr som finnes på de enkelte rom/områder på Oslo lufthavn. Da det skjer fortløpende endringer i romprogrammet, er ikke nødvendigvis tabeller i Vedlegg A1 identiske med den faktiske situasjon ved kontraktsperiodens start.
I tillegg er det gitt en overordnet oversikt for Bergen, Trondheim, Stavanger og Tromsø lufthavn. Nedenfor følger en overordnet beskrivelse av alle bygg på Oslo lufthavn. For øvrige lufthavner vil det gis beskrivelser av byggene etter behov.

### 8.3.1 Terminalens nivå B, C, D, E, F, G, H og I

Terminalen består av en sentralhall og fire pirer (øst, vest, nord og sør). Totalt areal er ca. 322 000 kvm, av dette er ca. 182 000 kvm publikumsareal. Øvrige arealer benyttes til kontorer, kommersielle utleieareal, lounger, fellesareal og tekniske rom. På alle sanitærrom i terminalen må det til tider påregnes en meget høy belastning, og dette stiller igjen høye krav til gjennomføring av sanitærtjenestene som leveres på området. For detaljert informasjon om beliggenhet på toaletter/sanitærrom se Vedlegg A1 og tegninger over terminalen.

#### 8.3.1.1 Terminalen består av åtte etasjer som følger; Terminal nivå B

Nivå B består av tekniske rom, lager til kommersielle leietakere, garderober og fellesarealer.

#### 8.3.1.2 Terminal nivå C

På nivå C finnes det flere større toalettkjerner for publikum. Øvrig areal er kun lagerarealer, tekniske rom og føringssoner.

#### 8.3.1.3 Terminal nivå D

Nivå D er ankomstnivå for reisende. Sentralhallen består av publikumsarealer, kommersielle utleiearealer og kontorer. Pirene består av tekniske rom og utleiearealer. Det finnes i dag flere store toalettkjerner for publikum.

#### 8.3.1.4 Terminal nivå E

Et mindre antall kontorer/pauserom for flyselskapene er plassert i sentralhallen. For øvrig benyttes nivå E til tekniske føringssoner. Det finnes i dag flere større toalettkjerner for publikum.

#### 8.3.1.5 Terminal nivå F

Nivå F er avgangsnivået for alle reisende. Sentralhallen består av innsjekkingsområder, kommersielle utleiearealer og øvrige publikumsarealer. Pirene inneholder hovedsakelig utganger (gater) og kommersielle serveringsarealer. En del sanitærrom er plassert utover i alle pirene. På nivå F finnes det et stort antall toaletter.

#### 8.3.1.6 Terminal nivå G
I sentralhallen finnes det 3 stk. serviceblokker som inneholder administrative arealer og OSL lounge. Pir Nord inneholder utganger (gater) og kommersielle serveringsarealer. For øvrig inneholder pirene publikumsarealer/gangsoner for ankommende/avreisende passasjerer. Tilknyttet publikumsarealer og lounger finnes det en del sanitærrom.

#### 8.3.1.7 Terminal nivå H
Dette er 2. etasje i serviceblokkene. Etasjene inneholder kontorer, kantine og spiserom for ansatte i den midtre blokken. I østre og vestre blokken er det vesentlig kontorer. Pirene har kun noen mindre tekniske arealer på dette nivået.

#### 8.3.1.8 Terminal nivå I
Dette er 3. etasje i serviceblokkene. Etasjen inneholder kontorer og spiserom for ansatte. Det finnes enkelte tekniske rom på nivået.

#### 8.3.1.9 Flyporten
Flyporten er lufthavnens kommersielle kontorbygg. Bygget består av 6 etasjer og kjeller med ulike leietakere.

I 1. etasje er lufthavnens ID-kontor og felles toaletter. Øvrig areal benyttes til kontorer og servicefunksjoner. 2. etasje benyttes til konferansesenter. Etasje 3-6. benyttes til kontorer. Tilnærmet alle sanitærrom i bygget med unntak for 2. etasje og kjeller inngår i kontrakten. I tillegg tilkommer garderober i kjeller. Sanitærrom i forbindelse med leietakeres arealer er ikke inkludert. Per nå totalt 68 sanitærrom i bygget.

#### 8.3.1.10 Administrasjonsbygget
Administrasjonsbygget inneholder et mindre areal til ambulansetjenesten og politiet som ikke omfattes av denne Kontrakten. Øvrig areal benyttes av Avinor og omfattes av denne Kontrakten. Dusj og garderober er plassert i kjeller, mens toaletter finnes på alle plan. Utover dette er det i 1. etg. etablert en kantine, med tilhørende toaletter. Per nå totalt 32 sanitærrom i bygget.

#### 8.3.1.11 GA-terminalen
GA-terminalen benyttes i dag i forbindelse med privat-/bedriftscharter, CIP – trafikk (Commercial important person) og flyktningecharter.
Årlig reiser ca. 25 000 passasjerer over GA-terminalen fordelt på ca. 7 600 flybevegelser.
Som en følge av den trafikk som foregår over GA-terminalen vil belastningen på sanitærrom variere betydelig gjennom året, og også fra dag til dag. Dette stiller spesielle krav til gjennomføringen av sanitærtjenestene på denne terminalen.
Det foregår en prosess relatert til eksisterende GA-terminal. Per nå er det 14 sanitærrom, men her er det planlagt endringer.

#### 8.3.1.12 Øvrige bygg

| Bygg | Areal | Etasjer | Bruk | Sanitærrom |
|---|---|---|---|---|
| T2 Byggherrekontor | 3 828 | 2 | Kontor | 19 |
| Alfariggen | 453 | 2 | Kontor | 4 |
| Tårn og sikringsbygg | 2 359 | | Kontor/kontroll | 20 |
| Avisningsområde Sør | 114 | 1 | | 2 |
| Banestasjon nord-vest<br>Banestasjon syd-vest | 49<br>49 | 1<br>1 | Opphold<br>Opphold | 2<br>2 |
| Banestasjon nor-øst | 49 | 1 | Opphold | 2 |
| Banestasjon syd-øst | 49 | 1 | Opphold | 2 |
| Port 28 | 50 | | Sikkerhetskontroll | |
| Vip-hus | 688 | 2 | VIP | 14 |
| Energisentralen | 425 | | Installasjoner | 1 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Maskinhall øst | 105 | | Garasje, opphold | 3 |
| Brannstasjon øst | 1 195 | 2 | Kontor, opphold | 20 |
| Avfallsentralen | 291 | 1 | Installasjoner | 0 |
| Plasstjenesten | 3 748 | 2 | Kontor, opphold, garasje | 27 |
| Tømmestasjon | 46 | | Installasjoner | 0 |
| Hovedport | 396 | 2 | Sikkerhetskontroll | 10 |
| Brudalen | 173 | 2 | Opphold/konferanse | 3 |
| Garasje/verksted (gml brannstasjon) | 38 | | Opphold | 0 |
| Brannstasjon vest | 747 | | Kontor | 14 |
| Renseanlegg grunnvann | 114 | | Installasjoner | 1 |
| Gamle tårnbygg | 199 | | Kontor | 6 (5 operative) |
| Treningssenter/internat | 604 | | Opphold | 23 |
| Parkeringshus øst | 1 359 | | | Ca. 8 |
| Hangar 8 | 344 | 2 | Kontor og hangar | 7 |

#### 8.3.1.13 Endringer

Det pågår kontinuerlig endringer i bruken av arealene. Ved enkelte ombygginger vil dette medføre endringer i denne kontrakten.
I Vedlegg A1 er det angitt antall dispensere og annet utstyr per 2025. Det er for Oppdragsgiver viktig å påpeke at det kan forekomme endringer i omfanget.

## 8.4 Våtromstyper og eksisterende sanitærløsninger

Lufthavnen har ulike sanitærrom med forskjellig beliggenhet, funksjon og brukergrupper. I punktene nedenfor gis det en oversikt over hvilke dispensere og annet utstyr som normalt finnes i de ulike romtypene. Det kan likevel forekomme avvik, og det vises Vedlegg A1 for en oppdatert oversikt over situasjonen på Oslo lufthavn.

Avinors lufthavner er dynamiske knutepunkt i kontinuerlig utvikling for å møte passasjerenes, kundenes og samarbeidspartnernes krav til kvalitet. Informasjonen i de etterfølgende punktene beskriver dagens situasjon, og kan endre seg i løpet av kontraktsperioden. Beskrivelsen nedenfor tar utgangspunkt i dagens situasjon på Oslo lufthavn. Spesifikk informasjon for øvrige lufthavner deles etter behov.

#### 8.4.1.1 Publikumstoalett

Publikumstoalettene er fordelt på alle de områder som er definert som publikumsarealer i Terminalen – det vil si arealer på nivå C, D, E, F og G. Publikumstoalettene består i noen tilfeller også av et forrom, dette rommet påvirker ikke opplistingen nedenfor. Publikumstoalettene er utrustet med;

- Toalettpapirdispenser, dobbel
- Elektrisk håndtørker
- Såpedispenser
- Toalettbørste, montert på vegg
- Avfallsbeholder (35 l), montert på vegg
- Sanitetsbindbeholder, sanitetsbindposer (papir) og holder til poser
- Rensesystem for urinal/WC
- Duftfrisker
- Luftrenser
- Instant feedback Hygienemonitor

#### 8.4.1.2 Personaltoalett

Personaltoalett er fordelt på alle de bygg som inngår i denne Kontrakten. Personaltoalettene består i noen tilfeller også av et forrom, dette rommet påvirker ikke opplistingen nedenfor. Personaltoalettene er utrustet med;

- Toalettpapirdispenser, dobbel
- Arksystem for håndtørk og/eller rullerende håndtørkesystem (arksystem i Flyporten, ellers rullerende håndtørkesystem)
- Såpedispenser
- Toalettbørste, montert på vegg
- Avfallsbeholder (35 l), montert på vegg
- Sanitetsbindbeholder, sanitetsbindposer (papir) og holder til poser
- Rensesystem for urinal/WC
- Duftfrisker
- Luftrenser

#### 8.4.1.3 Handicaptoalett

Handicaptoalettene er fordelt på alle de områder som er definert som publikumsarealer i Terminalen – det vil si arealer på nivå C, D, E, F og G. I tillegg er det handicaptoaletter i alle etasjer i Flyporten samt Administrasjonsbygget. Handicaptoalettene er bygget og utstyrt for også å kunne tilfredsstille stellerom funksjon. Handicaptoalettene er utrustet med følgende;

- Toalettpapirdispenser, dobbel
- Rullerende håndkledispenser
- Såpedispenser
- Toalettbørste, montert på vegg
- Avfallsbeholder (35 l), montert på vegg
- Sanitetsbindbeholder, sanitetsbindposer (papir) og holder til poser
- Rensesystem for urinal/WC
- Stellebord
- Bleiebeholder med lokk (70 l), plassert på gulv
- Bleieposedispenser
- Duftfrisker
- Luftrenser

#### 8.4.1.4 Stellerom

Funksjonen til stellerom er ivaretatt gjennom fasilitetene i handicaptoalettene. Det finnes kun ett særskilt stellerom i terminalen, dette rommet er utrustet med følgende;

- Stellebord
- Rullerende håndkledispenser (noen steder med løse ark i tillegg)
- Såpedispenser
- Bleiebeholder med lokk (70 l), plassert på gulv
- Bleieposedispenser
- Duftfrisker
- Luftrenser
- Duftdispenser

#### 8.4.1.5 Garderobe P-hus

Garderober i p-hus benyttes hovedsakelig av fly- og handlingselskapenes personell i operative funksjoner. Kommersielle aktører har også en mindre andel garderober. Garderober i andre bygg benyttes hovedsakelig av Oslo lufthavns ansatte i operativ drift. Alle disse garderobene er omfattet av Kontrakten. Garderobene er utrustet med;

- Dusjsåpedispenser
- Såpedispenser
- Rullerende håndkledispenser
- Avfallsbeholder (35 l), montert på vegg
- Sanitetsbindbeholder, sanitetsbindposer (papir) og holder til poser

#### 8.4.1.6 Soverom/pasientrom

Soverom/Pasientrom finnes på Brannstasjon øst, Brannstasjon vest, Brannstasjon (gml.) vest og Administrasjonsbygget (ambulansetjenesten) og Sikringsbygget/Tårnet. Soverom/Pasientrom er utrustet med;

- Såpedispenser
- Rullerende håndkledispenser
- Avfallsbeholder (35 l), montert på vegg

#### 8.4.1.7 Sykerom

Sykerom finnes i terminalens pir nord og sentralhallen. Disse består av handicaptoalett og hvilerom. Rommene er avlåst for uvedkommende. Sykerommene er utrustet med;

- Toalettpapirdispenser, dobbel
- Rullerende håndkledispenser
- Såpedispenser
- Dusjsåpedispenser
- Toalettbørste, montert på vegg
- Avfallsbeholder (35 l), montert på vegg
- Sanitetsbindbeholder, sanitetsbindposer (papir) og holder til poser
- Rensesystem for urinal/WC
- Stellebord
- Bleieposedispenser
- Bleiebeholder med lokk (70 l), plassert på gulv.
- Duftfrisker
- Luftrenser

#### 8.4.1.8 Sikkerhetskontroll

I terminalen ligger sikkerhetskontroll for passasjerer med 19 løp i sentralbygg øst og 11 løp i sentralbygg vest. Hvert løp skal være utrustet med følgende;

- Hånd desinfeksjon

#### 8.4.1.9 Kjøkken

Kjøkken finnes i de fleste arealer som disponeres av Avinor både i Flyporten, administrasjonsbygget og i terminalen. Utrustningen skal være som følger;

- Hånd desinfeksjon

## 8.5 Krav til forbruksmateriell

I dette punktet oppstilles spesielle krav til forbruksmateriell som kommer i tillegg til de generelle kravene i resten av Kontrakten med vedlegg. Det vises spesielt til de krav som fremkommer i punkt 4.1 Miljøkrav.

Forbruksmateriellet som tilbys må være tilpasset og kompatibelt med de produktene som tilbys. Nedenfor oppstilles krav til hvert enkelt produkt.

### 8.5.1 Toalettpapir

Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Skal være 2-lags soft
- Ha god oppløsningsevne
- Papiret skal ikke være klorbleket
- Lengden skal være 100 meter per rull

### 8.5.2 Håndhygiene

#### 8.5.2.1 Skumsåpe

Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Skal ha en konsistens som unngår drypp fra dispenser
- Lett å skylle ned med kaldt vann slik at avleiringer i vannlås og avløpsrør reduseres til et minimum
- Skal være allergitestet

#### 8.5.2.2 Hånddesinfeksjon

Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- God desinfiserende effekt
- Rask tørketid
- Skal være allergitestet

### 8.5.3 Dusjsåpe

Kontrakten omfatter leveranse av både skum og kremsåpe, følgelig skal det gis tilbud på begge produkter.
Det stilles følgende minstekrav til produktene:

- Kremsåpe/skumsåpe
- Skal ha en konsistens som unngår drypp fra dispenser
- Skal være allergitestet

### 8.5.4 Tørkepapir – rullerende

Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Papiret må være nettforsterket
- God absorberingsevne
- Utformet for enkel etterfylling

### 8.5.5 Tørkepapir – ark

Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- God absorberingsevne
- Klorfritt

### 8.5.6 Rensevæske for urinal/WC

Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Dokumentert rengjørende effekt med gode desinfiserende og bakteriedrepende egenskaper med lavt kjemikalieforbruk
- Behagelig duft
- Egenskaper som motvirker krystallisering av urin, samt løser opp annen tilsmussing

### 8.5.7 Rensevæske til toalettseterens

Kontrakten omfatter leveranse av rensesystem/ -væske til toalettseterensbeholder.
Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Dokumentert rengjørende effekt med gode desinfiserende, bakteriedrepende og luftforebyggende egenskaper med lavt kjemikalieforbruk uten å skape sjenanse for brukere med allergi, astma eller parfymeoverfølsomhet
- Alkoholfri
- Kort tørketid uten etterlatte rester eller skjolder

### 8.5.8 Duftfrisker

Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Løsningen skal ha dokumentert effekt for å redusere eller fjerne uønsket lukt uten å skape sjenanse for brukere med allergi, astma eller parfymeoverfølsomhet
- Frisk og behagelig duft

### 8.5.9 Luftrenser

Luftrenserne skiller seg fra duftfrisker ved at produktet renser luften i rommet og har en bakteriedrepende effekt.
Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Løsningen skal ha dokumentert bakteriedrepende effekt for luftrensning uten å skape sjenanse for brukere med allergi, astma eller parfymeoverfølsomhet

### 8.5.10 Sanitetsbindposer – papir

Kontrakten omfatter leveranse av sanitetsbindposer. Sanitetsbindposene henger i oppheng på alle dame- og handicaptoaletter.
Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Materiale: papir

### 8.5.11 Plastposer til sanitetsbindbeholder

Kontrakten omfatter leveranse av plastposer til sanitetsbindbeholder. Produktet skal fungere som avfallssekker som sitter inne i hver enkelt sanitetsbindbeholder.
Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Materiale: Plast
- Størrelse: 20 liter

### 8.5.12 Avfallssekker til bleiebeholdere

Det skal leveres avfallssekker til bleiebeholdere til alle de arealer som fremgår av Kontrakten med vedlegg.
Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Størrelse: 70 liter

### 8.5.13 Avfallssekker til avfallsbeholdere på toalettene

Det skal leveres avfallssekker til avfallsbeholderne til alle de arealer som fremgår av Kontrakten med vedlegg.
Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Størrelse: 50 liter

## 8.6 Leveranser og lagerbeholdning

På Oslo lufthavn skal alle leveranser av forbruksmateriell leveres gjennom varemottaket, og deretter fraktes av Leverandøren inn på angitt lager. Forbruksmateriell som skal brukes i Flyporten og Administrasjonsbygget leveres direkte til disse byggene. For øvrige lufthavner avtales vareleveranser spesifikt for den enkelte lufthavn. Forbruksmateriell skal leveres fraktfritt.

Det er for Oppdragsgiver viktig at det etableres gode rutiner for leveranser som sikrer at det alltid er en tilstrekkelig lagerbeholdning på Lufthavnen. Lagerbeholdningen skal til enhver tid gjenspeile forbruket ved lufthavnen, og ta høyde for sesongvariasjoner og at irregulære situasjoner kan oppstå. Eksempler på sistnevnte kan være at planlagte leveranser blir forsinket eller at forbruket økes i enkelte perioder på grunn av ekstraordinære trafikksituasjoner på lufthavnen.

Det kan oppstå irregulære situasjoner hvor ekstraleveranser må påregnes. I slike tilfeller vil Oppdragsgiver bestille ekstraleveranse. I slike situasjoner skal levering av forbruksmateriell skje senest innen 24 timer etter bestilling, eller etter nærmere avtale.

***[K.6] Leverandøren skal i tilbudet beskrive hvordan det skal sikres at lufthavnene til enhver tid har en tilstrekkelig lagerbeholdning av forbruksmateriell. Det skal videre redegjøres for hvordan Leverandøren vil sikre at ekstraleveranser gjennomføres i samsvar med bestilling og innen avtalt leveringstid.***

## 8.7 Krav til dispensere og annet utstyr

For Oslo lufthavn skal Leverandøren bære investeringen og innehar eierskapet til de dispensere og utstyr som omfattes av Kontrakten i Kontraktsperioden. Oppdragsgiver vil således leie dispensere og utstyr for gjeldende kontraktsperiode. For øvrige lufthavner vil leveransemodell avgjøres i forbindelse med utløsning av opsjon.

Dispensere og utstyr må inneha egenskaper slik at montering medfører minst mulig skade på underlag. Hull i fliser skal så langt mulig unngås.

Leverandøren skal før montering foreslå hvor dispensere og utstyr skal plasseres i de ulike sanitærrommene. Oppdragsgiver skal godkjenne plasseringene.

Generelt kreves det at dispenserne og utstyret er tilpasset de areal de skal benyttes på. Det må derfor tas hensyn til tilgjengelig plass og trafikkbelastningen på de ulike arealer. Videre er det en forutsetning at dispenserne er i samme stilserie, samt at det er kompatibelt med tilbudt forbruksmateriell.

Alt av reservedeler og slitedeler (inkl. filter til elektriske håndtørkere) skal være inkludert i leieprisen.

Leverandøren skal ha reservelager for dispensere og annet utstyr plassert på Lufthavnen. Størrelsen på reservelageret for Oslo lufthavn skal oppgis i tilbudet.

Oppdragsgiver har fokus på høyest mulig arkitektonisk kvalitet i helhet og detaljer i planlegging og drift av lufthavnen. Terminalbygningene står i en særstilling hva angår inventar og utstyr. De overordnede designkrav til dispensere og annet utstyr vil være det samme som for alt inventar i terminalen;

- Produkter skal løse funksjoner på en optimal måte
- Formgivingen skal forenkles slik at det funksjonelle blir mest mulig fremtredende. Det kan bety at produkter som er mest mulig nøytrale i formgivingen er å foretrekke fremfor produkter som har blitt tilført andre egenskaper enn de funksjonene produktet først og fremst skal løse.

I valg av dispensere og annet utstyr vil universell utforming stå sentralt. Utstyret bør være lesbart og bruken skal så langt som mulig være selvforklarende. Risikoen for personskader må være så liten som overhodet mulig.

Dimensjonen på dispensere og annet utstyr bør stå i samsvar med arealets behov, blant annet beliggenhet, kapasitet og størrelse på arealene.

I det følgende er det inntatt spesifikke krav til hver enkelt dispenser/utstyr.

### 8.7.1 Toalettrullholder, dobbel

Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Overflaten skal være enkel å rengjøre, dette innebærer at unødvendige kanter og kroker skal unngås.
- Overflaten skal være motstandsdyktig mot hærverk
- Hovedmaterialet skal være plast
- Holderen må kunne festes på alle typer underlag, også i flisfuger
- Holderen må være låsbar
- Holderen må være utformet med tanke på effektiv utnyttelse av forbruksmateriell (dvs lite svinn)
- Det må være fjærbelastet fremtrekk for papir

### 8.7.2 Elektrisk håndtørkere

Elektriske håndtørkere skal være CE-merket og oppfylle kravene i gjeldende EU-/EØS-regelverk for elektrisk utstyr, herunder EMC-direktivet (2014/30/EU) og lavspenningsdirektivet (2014/35/EU), der disse kommer til anvendelse. Leverandøren skal på forespørsel fremlegge EU-samsvarserklæring og annen relevant dokumentasjon som bekrefter overholdelse av kravene.

Det stilles utover overnevnte følgende minstekrav til produktet:

- Overflaten skal være enkel å rengjøre, dette innebærer at unødvendige kanter og kroker skal unngås.
- Overflaten skal være motstandsdyktig mot hærverk
- Hovedmaterialet bør være være plast
- Holderen må kunne festes på alle typer underlag, også i flisfuger.

- Dreneringssystemet skal ha bakterievern
- Tørkeren skal ha autostopp
- Tørkeren skal være berøringsfri
- Tørketid skal maksimum være 15 sekunder
- Tørkeren skal være støysvak

Tilbyder skal levere dokumentasjon på dreneringssystem med bakterievern.

### 8.7.3 Rullerende håndkledispenser

Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Overflaten skal være enkel å rengjøre, dette innebærer at unødvendige kanter og kroker skal unngås.
- Overflaten skal være motstandsdyktig mot hærverk
- Hovedmaterialet skal være plast
- Holderen må kunne festes på alle typer underlag, også i flisfuger.
- Påfyllingssystemet skal være effektivt, intuitivt og lett forståelig.
- Dispenseren må være låsbar

### 8.7.4 Tørkesystem ark

Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Overflaten skal være enkel å rengjøre, dette innebærer at unødvendige kanter og kroker skal unngås.
- Overflaten skal være motstandsdyktig mot hærverk
- Hovedmaterialet skal være plast
- Holderen må kunne festes på alle typer underlag, også i flisfuger.
- Påfyllingssystemet må være effektivt, intuitivt og lett forståelig.
- Utformingen skal stimulere til forbrukseffektivitet, samt forebygge unødvendig forbruk og svinn.
- Holderen må være låsbar

### 8.7.5 Stellebord

Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Dokumentasjon på etterlevelse av NS-EN 12221
- Bruks- og sikkerhetsmerking
- Solid festeanordning for montering på vegg (alle typer veggflater inkl. flisfuger) med kontrollert opp- og nedfelling uten mulighet for klemfare
- Kanter, åpninger og utforming som ikke skal medføre skade
- Beskyttelse mot fall fra stellebordet
- Hygieniske og rengjøringsvennlige overflater.
- Overflaten skal være motstandsdyktig mot hærverk

### 8.7.6 Håndsåpedispensere

Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Overflaten skal være enkel å rengjøre, dette innebærer at unødvendige kanter og kroker skal unngås.

- Overflaten skal være motstandsdyktig mot hærverk
- Hovedmaterialet skal være plast
- Holderen må kunne festes på alle typer underlag, også flisfuger. Dispenseren må kunne limes på speil på en holdbar måte, selv med tanke på meget høy bruksfrekvens.
- Påfyllingssystemet skal være effektivt, intuitivt og lett forståelig.
- Produktet skal ha en funksjon som effektivt hindrer drypp og søl mellom hver dosering
- Det skal være trykkflate i front (gjelder ikke berøringsfri variant)
- Dispenseren skal være låsbar
- Kapasiteten skal minimum være én kilo såpe.
- Dispenseren skal være kompatibel med både skum- og kremsåpe

### 8.7.7 Hånddesinfeksjon-beholder

Det stilles følgende minstekrav til produktene:

- Overflaten skal være enkel å rengjøre, dette innebærer at unødvendige kanter og kroker skal unngås.
- Overflaten skal være motstandsdyktig mot hærverk
- Hovedmaterialet skal være plast
- Holderen må kunne festes på alle typer underlag, også flisfuger. Dispenseren må kunne limes på speil på en holdbar måte, selv med tanke på meget høy bruksfrekvens.
- Påfyllingssystemet skal være effektivt, intuitivt og lett forståelig.
- Produktet skal ha en funksjon som effektivt hindrer drypp og søl mellom hver dosering
- Det skal være trykkflate i front

### 8.7.8 Toalettseterens-beholder

Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Overflaten skal være enkel å rengjøre, dette innebærer at unødvendige kanter og kroker skal unngås.
- Overflaten skal være motstandsdyktig mot hærverk
- Hovedmaterialet skal være plast
- Holderen må kunne festes på alle typer underlag, også flisfuger.
- Påfyllingssystemet skal være effektivt, intuitivt og lett forståelig.
- Produktet skal ha en funksjon som effektivt hindrer drypp og søl mellom hver dosering
- Det skal være trykkflate i front

### 8.7.9 Dusjsåpe-beholder

Det stilles følgende minstekrav til produktene:

- Overflaten skal være enkel å rengjøre, dette innebærer at unødvendige kanter og kroker skal unngås.
- Overflaten skal være motstandsdyktig mot hærverk
- Hovedmaterialet skal være plast
- Holderen må kunne festes på alle typer underlag, også flisfuger.
- Påfyllingssystemet skal være effektivt, intuitivt og lett forståelig.
- Produktet skal ha en funksjon som effektivt hindrer drypp og søl mellom hver doseringBeholderen må være kompatibel med både skum- og kremsåpe

### 8.7.10 Toalettbørste med holder

Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Overflaten skal være enkel å rengjøre, dette innebærer at unødvendige kanter og kroker skal unngås.
- Overflaten skal være motstandsdyktig mot hærverk
- Hovedmaterialet skal være plast
- Holderen må kunne festes på alle typer underlag, også i flisfuger
- Holderen skal monteres på vegg.
- Størrelse/utforming skal være tilpasset eksisterende toaletter

### 8.7.11 Avfallsbeholder til toaletter

Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Overflaten skal være enkel å rengjøre, dette innebærer at unødvendige kanter og kroker skal unngås.
- Overflaten skal være motstandsdyktig mot hærverk
- Hovedmaterialet skal være plast
- Holderen må kunne festes på alle typer underlag, også i flisfuger.
- Det skal være enkelt å skifte avfallsposer
- Beholderen skal monteres på vegg.
- Holderen må ha en anordning som sikrer at ikke posen sklir
- Holderen skal være tilpasset 50 liter posestørrelse

### 8.7.12 Sanitetsbindbeholder

Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Skal være utformet med hensyn til universell utforming og enkel bruk.
- Overflaten skal være enkel å rengjøre, dette innebærer at unødvendige kanter og kroker skal unngås.
- Overflaten skal være motstandsdyktig mot hærverk
- Hovedmaterialet skal være plast
- Holderen må kunne festes på alle typer underlag, også i flisfuger.
- Skal kunne tømmes og vedlikeholdes på en enkel og hygienisk måte
- Det skal være mulighet for desinfeksjonsvæske i beholderen
- Beholderen skal ha et lukkesystem som begrenser innsyn og lukt

### 8.7.13 Bleiebeholder

Det stilles følgende minstekrav til produktene:

- Skal være utformet med hensyn til universell utforming og enkel bruk
- Overflaten skal være enkel å rengjøre, dette innebærer at unødvendige kanter og kroker skal unngås.
- Overflaten skal være motstandsdyktig mot hærverk
- Hovedmaterialet skal være plast
- Holderen må kunne festes på alle typer underlag, også i flisfuger.
- Skal kunne tømmes og vedlikeholdes på en enkel og hygienisk måte
- Det skal være mulighet for desinfeksjonsvæske i beholderen
- Beholderen skal ha et lukkesystem

### 8.7.14 Rensesystem urinal/WC

Det skal leveres to produkt, hvorav det ene produktet i tillegg til nedenstående krav også muliggjør skjult montering i låsbart skap innfelt i vegg.
Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Overflaten skal være enkel å rengjøre, dette innebærer at unødvendige kanter og kroker skal unngås.
- Overflaten skal være motstandsdyktig mot hærverk
- Hovedmaterialet skal være plast
- Det skal være enkelt å skifte ut forbruksmateriell/batteri
- Det skal være regelmessig tilførsel av desinfiserende væske
- All synlig rør-/kabelføring må utføres med tanke på lett renhold, høy motstandsdyktighet mot hærverk og høy bruksfrekvens.

### 8.7.15 Duftfrisker

Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Overflaten skal være enkel å rengjøre, dette innebærer at unødvendige kanter og kroker skal unngås.
- Overflaten skal være motstandsdyktig mot hærverk
- Hovedmaterialet skal være plast
- Må kunne festes på alle typer underlag, også i flisfuger.
- Det skal være enkelt å skifte ut forbruksmateriell

### 8.7.16 Luftrenser

Det stilles følgende minstekrav til produktet:

- Overflaten skal være enkel å rengjøre, dette innebærer at unødvendige kanter og kroker skal unngås.
- Overflaten skal være motstandsdyktig mot hærverk
- Hovedmaterialet skal være plast
- Må kunne festes på alle typer underlag, også i flisfuger.
- Det skal være enkelt å skifte ut forbruksmateriell

## 8.8 Vareprøver

***[K.7] Oppdragsgiver skal som en del av tilbudet motta følgende vareprøver:***

- ***1 stk. vareprøve av hver forbruksartikkel, hver dispenser og hvert utstyr det inngis tilbud på.***

***Dispensere og øvrig utstyr kan avhentes etter at konkurransen er avsluttet.***
***Alle produkter vil bli vurdert opp mot minstekravene. I tillegg vil produktene bli evaluert utover minstekravene basert på følgende kriterier:***

- ***Design og estetisk tilpasning til lufthavnmiljøet***
- ***Hygiene***
- ***Funksjonalitet og brukervennlighet***
- ***Vedlikeholds- og servicevennlighet***
- ***Forbruksøkonomi***
- ***Robusthet og motstandsdyktighet mot slitasje og hærverk***

- ***Universell utforming / tilgjengelighet***

## 8.9 Alternative dispensere, utstyr og forbruksmateriell

Leverandøren kan, med utgangspunkt i sin fagkompetanse og oppdaterte kunnskap om utvikling, trender og løsninger i markedet, foreslå endringer i oppsett, plassering og sammensetning av dispensere, utstyr og forbruksmateriell i de enkelte toalettrommene. Slike forslag skal være begrunnet i hensynet til funksjonalitet, brukeropplevelse, universell utforming, driftseffektivitet, hygiene og/eller miljø, og må som minimum oppfylle kontraktens krav og Oppdragsgivers behov. Endringer kan kun gjennomføres etter skriftlig godkjenning fra Oppdragsgiver.

***[S.3] Leverandøren bes levere en roadmap på utvikling/innovasjon og hva slags type alternative nye produkter man har i sortimentet eller under utvikling.***

## 8.10 Servicetjeneste

På Oslo lufthavn utføres påfylling av toalettpapir, tørkepapir, såpe og sanitetsbindposer av Oppdragsgiver kontraktspart for Renholdstjenester. Leverandøren skal utføre serviceoppgaver knyttet til sanitetsbindbeholdere, rensevæske for urinal og WC samt utskifting av luftrensere, duftfriskere, samt bytte batteri på alle dispensere som krever dette. Videre omfatter denne tjenesten tilsyn, forebyggende vedlikehold og utskifting av alle dispensere og annet utstyr (inklusive lufttørkere/håndtørkere herunder filterbytte) omfattet av Kontrakten. Oppgavene som skal utføres på Oslo lufthavn er nærmere beskrevet nedenfor. For øvrige lufthavner avklares det konkrete innholdet i servicetjenesten lokalt, men beskrivelsen under skal oppfattes som en ramme for hva som kan forventes at vil bli etterspurt.

### 8.10.1 Sanitetsbindbeholdere

Tjenesten består av påfylling av sanitetsbindposer, tømming av sanitetsbindbeholdere og destruering av avfall fra sanitetsbindbeholderne. Tjenesten skal utføres i de arealer som fremgår av Kontrakten med vedlegg.

Det stilles følgende minstekrav til ytelsen:

- Tømming skal skje uten sjenanse for Lufthavnens reisende
- Destruering av avfall i henhold til gjeldende regelverk
- Frekvens publikumsområder: Minimum 1 gang per døgn alle dager utenom søndag, eller hyppigere ved behov.
- Frekvens øvrige bygg: 1g/ mnd. eller hyppigere ved behov.
- Påfylling av desinfeksjonsvæske

### 8.10.2 Bleiebeholdere

Tjenesten består av tømming av bleiebeholdere og destruering av avfall fra bleiebeholderne. Tjenesten skal utføres i de arealer som fremgår av Kontrakten med vedlegg.
Det stilles følgende minstekrav til ytelsen:

- Tømming skal skje uten sjenanse for Lufthavnens reisende
- Destruering av avfall i henhold til gjeldende regelverk
- Frekvens publikumsområder: Minimum 1 gang per døgn alle dager utenom søndag, eller hyppigere ved behov.
- Frekvens øvrige bygg: 1g/ mnd.
- Påfylling av desinfiseringsmiddel

### 8.10.3 Rensevæske for urinal/WC

Tjenesten består av påfylling av kjemikalier og utskifting av strømkilde (batterier). Tjenesten skal utføres i de arealer som fremgår av Kontrakten med vedlegg.
Det stilles følgende minstekrav til ytelsen:

- Alltid funksjonsdyktige dispensere
- Løpende påfylling av kjemikalier, slik at det til enhver tid er rensevæske tilgjengelig, uavhengig av trafikkbelastning.

### 8.10.4 Duftfrisker og luftrenser

Tjenesten består av utskifting av duftfriskere og luftrensere. Produktene skal finnes på alle toaletter og stellerom som fremgår av Kontrakten med vedlegg.
Det stilles følgende minstekrav til ytelsen:

- Alltid funksjonsdyktige duftfriskere og luftrensere, herunder bytte batterier.
- Utskiftning av produkter skal skje uten sjenanse for Lufthavnens reisende.
- Løpende påfylling av kjemikalier, slik at det til enhver tid er rensevæske tilgjengelig, uavhengig av trafikkbelastning.

### 8.10.5 Hånddesinfeksjon

Tjenesten består av påfylling av hånddesinfeksjonsvæske. Tjenesten skal utføres i de arealer som fremgår av Kontrakten med vedlegg.
Det stilles følgende minstekrav til ytelsen:

- Løpende påfylling av hånddesinfeksjonsvæske, slik at det til enhver tid er rensevæske tilgjengelig, uavhengig av trafikkbelastning.
- Utskiftning skal skje uten sjenanse for Lufthavnens reisende.

### 8.10.6 Service og vedlikehold på dispensere og annet utstyr

Det er for Oppdragsgiver viktig at det etableres et solid system for oppfølging av produktene beskrevet i kapittel 8 slik at disse skiftes etter en frekvens som er godt tilpasset produktets antatte levetid. Alle sanitære rom skal til enhver tid være utrustet med velfungerende sanitærprodukter som gir alle våre brukere en positiv opplevelse.

Leverandøren er ansvarlig for all service og vedlikehold av dispensere og annet utstyr, og må selv bære kostnadene for utbedring av de skader som måtte oppstå på dispensere og utstyr som omfattes av Kontrakten i Kontraktsperioden. Leverandøren må regne med å skifte ut skadede eller defekte dispensere eller utstyr så snart skaden er identifisert, uavhengig av årsaken til skaden.

Ved renovering og andre tiltak som medfører at dispensere og annet utstyr må demonteres og monteres etter ferdigstilt tiltak skal dette gjøres av Leverandøren uten ekstra vederlag.

Frekvensen på utskiftingen av dispensere og annet utstyr vil blant annet avhenge av kvaliteten på dispenserne/utstyret og trafikkbelastning på de ulike arealene.

***[K.8] Leverandøren skal foreslå frekvens for ettersyn av dispensere og beholdere i publikumsarealene på hver av de omfattede lufthavnene. For Oslo lufthavn skal Leverandøren i tillegg beskrive hvordan det forebyggende vedlikeholdet skal gjennomføres, og presentere en plan for når produktene forventes skiftet ut. Leverandøren skal også, med utgangspunkt i sin fagkompetanse og erfaring, vurdere om de angitte minimumsstandardene og frekvensene i***

***konkurransegrunnlaget er hensiktsmessige for å sikre ønsket kvalitet, funksjonalitet, hygiene og driftseffektivitet, og eventuelt begrunne behov for avvik eller justeringer.***

## 8.11 Avslutning av Kontrakten

Ved utløpet av Kontrakten er Leverandøren i tilfelle hvor utstyr leies pliktig til å avhente egne dispensere og utstyr etter nærmere avtale. Leverandør skal bære kostnaden ved tilbakestilling av alle overflater ved nedmontering av utstyr. Dette innebærer reparasjon av fliser, fjerning av limrester osv.

### 8.11.1 Opsjon – sensorteknologi for forbruksoppfølging av sanitærprodukter

Oppdragsgiver vurderer bruk av sensorteknologi for å overvåke nivået i dispensere, eksempelvis såpe, toalettpapir og tørkepapir. Dette for ytterligere å tilrettelegge for behovsstyrt renhold og «topp klasse» kundetilfredshet.
Det stilles følgende minste krav til produkt og system:

- Måling av refillnivåer og besøkstall i sanntid.
- Sanntidsinformasjon i en brukervennlig applikasjon som legger til rette for aksjon på hva som trengs, når og hvor.
- Software med enkle analyser og oversikt over utplasserte enheter.
- Løsningen skal ha et definert grensesnitt- API for integrasjon mot andre systemer eller løsninger.
- Løsningen bør ha et definert WEB Service grensesnitt basert på REST eller SOAP
- Løsningen skal støtte norske karakter i
    - - informasjon / innhold
    - - brukergrensesnittet
    - - søk
    - - API / WebService grensesnittene
    - Løsningen skal støtte norske datoformater, valutaformater, osv.

***[S.4] Leverandøren bes beskrive hvilken type sensorteknologi som anbefales. Videre bes Leverandøren redegjøre for hvilke toalettrom teknologien vurderes aktuell for, samt hvilken merverdi den kan tilføre når det gjelder kvalitet og økonomi.***

# 9 TILLEGGSAVTALER

## 9.1 Arealer

Dersom Leverandøren har behov for ytterligere arealer, vil Oppdragsgiver forsøke å stille nødvendige arealer til disposisjon. Utleie av disse vil skje etter Oppdragsgivers standard husleievilkår.

## 9.2 Garderobeskap

Oppdragsgiver leier ut garderobeskap på lufthavnen. Skapene er plassert i nærliggende parkeringshus. Utleie skjer på Oppdragsgiver standardvilkår.

## 9.3 Parkering

Dersom det er ledig kapasitet, kan Leverandøren inngå avtale om leie av parkeringsrettigheter med Oppdragsgivers operatør av parkeringsanlegget. Utleie skjer etter avtale med parkeringsoperatør.

## 9.4 Spiserom

Leverandøren har tilgang til kantine.

# 10 VEILEDNING TIL PRISSKJEMA

I Vedlegg C ligger prisskjema C1 som skal fylles ut. Alle åpne felter på hver linje skal fylles ut. Totalprisene for Oslo lufthavn skal gjenspeile det totale vederlaget per år for levering av de varer og tjenester som er spesifisert i tilbudsgrunnlaget. For øvrig skal det fremgå enhetspriser slik som prisskjema beskriver.

# 11 KRAV SOM SKAL BESVARES I TILBUDET

## 11.1 Om kravene og evaluering av kvalitet

Alle krav [K.x] som skal besvares i tilbudet fremkommer under og i Vedlegg B – Leverandørens besvarelse. Spørsmål [S.x] er ikke obligatoriske krav, men informasjon Oppdragsgiver ønsker å motta fra leverandøren. Evalueringskrav [K.x] må tilfredsstilles og utgjør ikke en del av evalueringen av kvalitet. Alle evalueringskrav blir evaluert på en skala fra 1-10. Kravene skal besvares i Vedlegg B – Leverandørens besvarelse. For hvert svar skal Leverandøren tydelig angi hvilke delkontrakt(er) besvarelsen gjelder for.

## 11.2 Informasjonskrav

Følgende krav skal svares ut av leverandøren for informasjonshensyn.

| Krav nr. | Informasjons-krav |
|---|---|
| [S.1] | ***Bilder av antrekk som tenkes benyttet skal vedlegges tilbudet*** |
| [S.2] | ***Leverandør skal beskrive sin kontraktstyringsmodell inklusive roller, ansvar, beslutningsmyndighet og eskaleringshierarki*** |
| [S.3] | ***Leverandøren bes levere en roadmap på utvikling/innovasjon og hva slags type alternative nye produkter man har i sortimentet eller under utvikling.*** |
| [S.4] | ***Leverandøren bes beskrive hvilken type sensorteknologi som anbefales. Videre bes Leverandøren redegjøre for hvilke toalettrom teknologien vurderes aktuell for, samt hvilken merverdi den kan tilføre når det gjelder kvalitet og økonomi.*** |

## 11.3 Evalueringskrav

Følgende krav blir evaluert under tildelingskriteriet «kvalitet» og skal besvares i Vedlegg B.

| Krav nr. | Evalueringskrav |
|---|---|
| [K.1] | ***Leverandøren skal beskrive hvilke miljømerkingskrav produktene som er tenkt benyttet tilfredsstiller og hvordan øvrige krav tilknyttet klimagassutslipp og sirkulærøkonomiske prinsipper skal oppfylles.*** |
| [K.2] | ***Leverandøren skal i tilbudet beskrive sitt kvalitetssystem og hvordan dette konkret anvendes for å sikre at leveransen i kontrakten oppfylles og utvikles over tid.*** |
| [K.3] | ***Leverandøren skal beskrive tilbudt organisasjon tilpasset Kontrakten. Herunder beskrive funksjonen og ansvaret for nøkkelpersonell. Organisasjonskart skal følge vedlagt.*** |

| | |
|---|---|
| [K.4] | ***Leverandøren skal levere utkast til implementeringsplan iht føringene i teksten over, herunder en eventuell virksomhetsoverdragelse og beskrivelse av implementeringsteam.*** |
| [K.5] | ***For Oslo lufthavn skal Leverandøren utarbeide og levere en arbeidsplan som beskriver planlagt gjennomføring av Leveransen. Arbeidsplanen skal gi Oppdragsgiver et helhetlig og etterprøvbart bilde av hvordan leveransen planlegges gjennomført i praksis. Arbeidsplanen skal som et minimum inneholde:***<br>• ***en oversiktlig tabell som angir tidspunkt og frekvens for utførelse av leveransen per bygg og område***<br>• ***en tydelig beskrivelse av hvilke arbeidsprosesser og oppgaver som utføres til hvilke tidspunkt*** |
| [K.6] | ***Leverandøren skal i tilbudet beskrive hvordan det skal sikres at lufthavnene til enhver tid har en tilstrekkelig lagerbeholdning av forbruksmateriell. Det skal videre redegjøres for hvordan Leverandøren vil sikre at ekstraleveranser gjennomføres i samsvar med bestilling og innen avtalt leveringstid.*** |
| [K.7] | ***Oppdragsgiver skal som en del av tilbudet motta følgende vareprøver:***<br>• ***1 stk. vareprøve av hver forbruksartikkel, hver dispenser og hvert utstyr det inngis tilbud på.***<br>***Dispensere og øvrig utstyr kan avhentes etter at konkurransen er avsluttet.***<br>***Alle produkter vil bli vurdert opp mot minstekravene. I tillegg vil produktene bli evaluert utover minstekravene basert på følgende kriterier:***<br>• ***Design og estetisk tilpasning til lufthavnsmiljøet***<br>• ***Hygiene***<br>• ***Funksjonalitet og brukervennlighet***<br>• ***Vedlikeholds- og servicevennlighet***<br>• ***Forbruksøkonomi***<br>• ***Robusthet og motstandsdyktighet mot slitasje og hærverk***<br>• ***Universell utforming / tilgjengelighet*** |
| [K.8] | ***Leverandøren skal foreslå frekvens for ettersyn av dispensere og beholdere i publikumsarealene på hver av de omfattede lufthavnene. For Oslo lufthavn skal Leverandøren i tillegg beskrive hvordan det forebyggende vedlikeholdet skal gjennomføres, og presentere en plan for når produktene forventes skiftet ut. Leverandøren skal også, med utgangspunkt i sin fagkompetanse og erfaring, vurdere om de angitte minimumsstandardene og frekvensene i konkurransegrunnlaget er hensiktsmessige for å sikre ønsket kvalitet, funksjonalitet, hygiene og driftseffektivitet, og eventuelt begrunne behov for avvik eller justeringer.*** |