

Bilag 1

Oppdragsgivers kravspesifikasjon

Avtale om kjøp av
Vektertjenester til tinghuset i Tromsø

DEL 2 Bilag 1 – Oppdragsgivers kravspesifikasjon

1 Oppdraget

Oppdraget gjelder vektertjenester til tinghuset i Tromsø. Tinghuset i Tromsø ligger i utkanten av sentrum, like ved Tromsøbrua. Tinghusets lokaler består av tre etasjer og sokkel, og har et bruksareal på ca. 5000 m². Lokalene består av vrimlehall, 11 rettssaler, undervisningsrom, møterom, kantine, kontoravdelinger m.m. De aller fleste rettssalene ligger samlet på ett plan i 1. etasje. Hovedinngang og vrimlehall har fasade mot sentrum og Fridtjof Nansens plass. Det er 4 personalinnganger, en mot vest, en mot sør og en mot øst og en fra seminaret garasjeanlegg. Det er en egen politiadkomst mot øst.

Tinghusets planprinsipp er delt i to soner. Ytre sone er tilgjengelig for publikum, mens indre sone kun er tilgjengelig for ansatte ved domstolene. De to sonene møtes i rettssaler og i resepsjonene. Tinghusets utforming har lagt stor vekt på visuell åpenhet mellom de to sonene.

Vrimlehallen er tinghusets mest sentrale offentlige rom og bærer preg av gjennomgangstrafikk til og fra rettssalene. Tinghusets felles resepsjon er sentralt i vrimlehallen og skal være betjent i henhold til denne tilbudsforespørsel.

Omfang

Det er ca. 60 ansatte i tinghuset i Tromsø, og antall besøkende anslås å være ca. 50-60 i gjennomsnitt pr. dag.

Åpningstidene for tinghuset er som følger:

- 15. sept. – 14. mai: mandag - fredag kl. 08:00 – 15:45
- 15. mai – 14. sept.: mandag - fredag kl. 08:00 – 15:00

Utenom åpningstid utføres mobilt vakthold i henhold til denne tilbudsforespørsel.

Etter stengetid gjennomføres kontrollrunde i henhold til beskrivelse i pkt. 2.2.

2 Gjennomføring av tjenesten

Vakt- og sikkerhetstjenesten skal bidra til å hindre uønsket adferd i tinghuset i Tromsø. Formålet med anskaffelsen er å ivareta sikkerheten til ansatte og besøkende i Tinghuset samt påse at sikkerheten rundt tinghusets verdier og dokumenter blir ivaretatt. Det er derfor behov for både stasjonært og mobilt vakthold. Stasjonært vakthold skal være til stede i tinghusets åpningstid.

2.1 Stasjonært vakthold/resepsjonstjeneste

Stedlig vekter skal:

- Bemanne tinghusets felles resepsjon i vrimehallen
- Ta imot og gi informasjon til besøkende i tinghuset
- Besvare telefoniske henvendelser (ikke sentralbord)
- Dele ut nøkkelkort/nøkler etter gitte retningslinjer
- Hente og bringe post til domstolenes postrom/resepsjoner
- Kontrollere og overvåke hva som skjer i ytre sone
- Videoovervåke på skjerm enkelte områder i tinghuset
- Klargjøring av rettssaler før rettssakene starter etter nærmere retningslinjer

Vakten har et særskilt ansvar i forbindelse med varsling av uønskede hendelser som brann og trusselsituasjoner. Alarmer er montert i domstolenes resepsjoner, rettssaler, meklingsrom og i politiets ventecelle med direkte forbindelse til vakten. Ved uro i rettssalene kan vakten pålegges å bortvise uønskede personer.

Ved utløst alarm skal vekter og vaktelskapets alarmsentral følge oppsatte prosedyrer og rutiner iht. Instruks.

I den grad tjenesten gjør det mulig, kan vakten bli tillagt forefallende arbeid for domstolene etter avtale.

2.2 Innvendig kontroll

Ved rettssakens slutt skal vakten sjekke rettssaler, lukke eventuelle åpne vinduer, samt låse rettssaler og tilliggende rom. Ved slutten av arbeidstiden skal lokalene i underetasje og i 1. etasje sjekkes og låses, og kantinearealet med tilliggende rom skal sjekkes. Meklingsrommene i 3. etasje skal også sjekkes og låses.

2.3 Svarsted for heisalarm

Ved heisalarm skal Leverandøren identifisere hvilken heis alarmen gjelder og iverksette nødvendige tiltak i samsvar med gjeldende instruks. Det er tre heiser i tinghuset, hvor den enkelte heis kan identifiseres ved hjelp av oppringt nummer. Vekteren skal ha opplæring og fullmakt til å kunne frigjøre eventuelt innesperrede personer, med mindre dette krever tekniske eller sikkerhetsmessige handlinger som kun kvalifisert personell er autorisert til å utføre. I slike tilfeller skal relevant bistand varsles uten ugrunnet opphold.

På dagtid utføres dette av stasjonært vakthold. Dersom heisalarmen går utenom dagtid, skal Leverandøren rykke ut for å fysisk sjekke heisen.

2.4 Innbruddsalarm

Ved innbruddsalarm skal Leverandøren umiddelbart iverksette utrykning til tinghuset og møte på stedet uten ugrunnet opphold, med mindre det gis beskjed om at alarmen er falsk.

Ved falsk alarm kan Leverandøren fakturere avtalt pris for alarmutrykning dersom vekteren har møtt frem ved tinghuset innen det gis beskjed om at alarmen er falsk. Dersom det gis beskjed om falsk alarm før fremmøte, kan utrykningen ikke faktureres.

2.5 Brannalarm

Brannalarm på tinghuset har direkte linje til Tromsø Brann- og redning. Ved brannalarm utløst på dagtid skal vakten i henhold til tinghusets branninstruks være brannvesenets

kontaktperson. Ved brann skal vakten møte brannvesenet utenfor tinghusets hovedinngang.

Brannalarm utløst utenom arbeidstid inngår ikke i denne tjenesten.

2.6 Henting og bringing av post

Posten skal daglig hentes på Postens utleveringssted, og være levert resepsjonen senest kl. 08:30. Utgående post skal hentes på tinghuset før stengetid og være innlevert på Postens innleveringssted før kl. 17:00.

I dag er utleveringsstedet Coop Ekstra Isrenna, Stakkevollvegen 321, 9019 Tromsø.

2.7 Makulering av dokumenter

Bistå domstolene med makulering av dokumenter 2 ganger pr. mnd. Dokumentene hentes i den enkelte domstol og bringes til anvist sted i tinghuset for makulering. Tjenesten i forbindelse med makulering må bemannes særskilt og antatt tidsforbruk er ca. 1 time pr. gang.

2.8 Mobilt vakthold

Ved mobilt vakthold skal det gjennomføres utvendige vaktrunder hvor samtlige vinduer og inngangsdører sjekkes, inkl. dør til seminaret parkeringsanlegg. Om en eller flere av disse står åpne, skal innvendig vaktrunde gjennomføres og åpne vinduer skal lukkes. Leverandør skal kunne dokumentere gjennomført vaktrunde på forespørsel fra Oppdragsgiver.

Utvendige vaktrunder gjennomføres én gang per døgn innenfor perioden kl. 22.00-06:00, alle dager i året inkludert helg og helligdager.

2.9 Vekterinstruks og lovgivning

Leverandøren skal følge tinghusets til enhver tid gjeldende vekterinstruks.

Leverandøren skal for øvrig etterleve all relevant og til enhver tid gjeldende lovgivning for oppdragets gjennomføring. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, Lov om vaktvirksomhet (lov 2001-01-05 nr. 1).

2.10 Kjøretøy til kontraktsgjennomføringen

Dersom bruk av kjøretøy er nødvendig for kontraktsutførelsen, skal Leverandøren som hovedregel benytte utslippsfrie kjøretøy, herunder kjøretøy som drives av elektrisitet, hydrogen eller biogass. Dersom noen av kjøretøyene blir erstattet i løpet av kontraktperioden, skal det på forespørsel kunne fremlegges dokumentasjon på at erstatningskjøretøyet er utslippsfritt. Dersom det oppstår forhold som gjør at det ikke er praktisk mulig eller forsvarlig å benytte utslippsfritt kjøretøy, skal Oppdragsgiver orienteres om dette og på forespørsel kunne motta dokumentasjon og begrunnelse for avviket.

2.11 Rapportering

Ved gjennomført alarmutrykning skal vekteren skrive en rapport i henhold til vekterinstruks.

Ved alvorlige sikkerhetshendelser eller vesentlige avvik skal Oppdragsgiver varsles skriftlig umiddelbart om hendelsesforløpet.

Leverandøren skal føre og oppbevare nødvendig dokumentasjon over vesentlige aktiviteter, hendelser og avvik knyttet til utførelsen av tjenesten. På forespørsel fra Oppdragsgiver skal Leverandøren kunne fremlegge en rapport for den perioden Oppdragsgiver angir, med månedsvis oversikt. Rapporten skal som minimum kunne omfatte gjennomførte kontroll- og vaktrunder, alarmutrykninger, sikkerhetsrelaterte hendelser ved stasjonært vakthold, registrerte avvik og øvrige hendelser eller tiltak av betydning for sikkerheten. Oppdragsgiver skal kunne be om rapportering for enkeltmåneder eller sammenhengende perioder på inntil de siste 12 månedene.

All rapportering skal gjøres på norsk språk, med mindre vekterinstruksen uttrykkelig åpner for noe annet.

Ved behov skal Leverandøren delta i statusmøte med Oppdragsgiver. Fra Leverandøren skal som hovedregel driftsansvarlig og fast stedlig vokter delta. Møtene kan blant annet benyttes til gjennomgang av hendelser, avvik og sikkerhetsrelaterte forhold, samt vurdering av forbedrings- og oppfølgingstiltak. Leverandøren skal følge opp avtalte tiltak innen de frister som fastsettes i møtet.

3 Personalet

3.1 Krav

Leverandør har fullt arbeidsgiveransvar, herunder lønnsutbetaling, sosiale kostnader, personalplanlegging, opplæring og vikar-/avløsertjeneste. Leverandør skal opplyse om bruk av vikarer. Leverandør skal sørge for at ansatte i egen organisasjon og ansatte hos underleverandør(er) ikke har dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn det som følger av tariffavtale. Leverandør og eventuelle underleverandør(er) skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne dokumentere lønns- og arbeidsvilkår til ansatte som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten. Ansatte som skal utføre oppdraget skal ha lovlig arbeids- og oppholdstillatelse i Norge. For mer informasjon om krav til lønns- og arbeidsvilkår, se bilag 4 punkt 2.1.

Det skal til enhver tid være tilstrekkelig personale til stede slik at vakt- og sikkerhetstjenesten kan utføres i henhold til kontrakt. Alle vektere som jobber under denne avtalen, skal være tilgjengelig for tinghusets ansatte på en tjenestetelefon når de er på vakt. Kostnader tilknyttet tjenestetelefonen skal dekkes av Leverandøren.

Leverandør plikter å pålegge sine ansatte og representanter taushetsplikt om alle opplysninger som er unntatt offentlighet i medhold av lov, forskrifter eller instruksjoner som de får i forbindelse med utførelsen av oppdraget.

Av sikkerhetsmessige grunner skal Oppdragsgiver godkjenne det personell som til enhver tid skal utføre vakt- og sikkerhetstjenester i bygningen, inklusive ved utskiftning av personell. Oppdragsgiver kan avise personell dersom der foreligger saklig grunn.

Dersom noen av personalet pga. kritikkverdig oppførsel eller dårlig arbeid ønskes skiftet ut, skal dette skje umiddelbart etter henstilling fra Oppdragsgiver. Utskiftning skjer på Leverandørens bekostning.

3.2 Vikarer

Leverandør skal ha en fast vikarpool som kan tiltre ved fravær, leverandør skal opplyse om bruk av vikarer.

Kravene etter denne avtalen gjelder også for vikarer. Vikarene skal ha samme opplæring som stasjonær vakt.

3.3 Personaloversikt

Det skal til enhver tid finnes en personaloversikt over hvem hos Leverandøren som har tilgang til å arbeide på bygget. Oversikten skal holdes oppdatert av Leverandør og distribueres fortløpende til Oppdragsgiver ved endringer.

Leverandøren skal tilby én fast, navngitt stedlig vekter til stasjonært vakthold, jf. punkt 2.1. CV for den tilbudte vekteren skal leveres som en del av tilbudet og vil bli evaluert under tildelingskriteriet Kvalitet, jf. konkurransegrunnlagets punkt 8.1.

Ved planlagt utskifting av den faste vekteren skal rollen fylles av en vekter med tilsvarende eller bedre kompetanse og erfaring. Oppdragsgiver skal varsles skriftlig minimum to måneder før utskiftingen. Dersom det oppstår utforutsett behov for utskiftning, skal Oppdragsgiver varsles skriftlig så snart som mulig og uten ugrunnet opphold.

3.4 Kompetanse og serviceinnstilling

Personalet skal tilfredsstille krav til vandel og vekterutdanning iht. lov om vaktvirksomhet av 5. januar 2001. Vaktpersonalet vil arbeide tett på byggets besøkende og ansatte, og må av den grunn opptre serviceinnstilling og fleksibel. Vekteren skal ha norsk- og engelskkunnskaper tilsvarende minimum nivå B2 i muntlig kommunikasjon og lytteforståelse, jf. Det felles europeiske rammeverket for språk (CEFR). Språkferdighetene skal være tilstrekkelige til at vekteren kan kommunisere klart og presist med norsk- og

engelsktalende besøkende, også i situasjoner hvor det er særlig viktig å unngå misforståelser. De som oppsøker tinghuset kan være i sårbare situasjoner. Dette stiller krav til at vekterne evner å ta imot alle personer på en god og profesjonell måte. Samtidig må vekterne evne å håndtere personer som er frustrerte samt kan ha psykiske utfordringer som kommer til ulike uttrykk. Ved nødssituasjoner som kan oppstå, må vekteren kunne reagere riktig, herunder gi førstehjelp og bruke hjertestarter.

Vektere skal bære uniform i henhold til uniformsreglement og det som er avtalt med Tromsø tinghus. Uniformen skal være hel og ren, og kun bæres av vektere som er i tjeneste. Kostnader knyttet til riktig uniformering dekkes av Leverandøren. Oppdragsgiver stiller krav til at personalet har god personlig hygiene og alltid bærer ID-kort.

Leverandøren har ansvar for at alle vektere som skal utføre tjenester under oppdraget har gjennomført nødvendig faglig, kontraktspesifikk og tinghusspesifikk opplæring. Opplæringen skal gjennomføres uten kostnad for Oppdragsgiver. Oppdragsgiver kan gi nødvendig introduksjon til lokale forhold og rutiner, men dette fritar ikke Leverandøren fra opplæringsansvaret. Oppdragsgiver kan kreve dokumentasjon på gjennomført opplæring. Dersom en vokter har mangelfull opplæring som medfører at Oppdragsgiver må forestå opplæring utover normal introduksjon til lokale forhold og rutiner, kan Oppdragsgiver kreve avkortning i vederlaget for den tiden Oppdragsgiver må bruke på slik opplæring.

Det stilles krav til at minimum ti prosent av kontrakten skal utføres av lærling, jf. bilag 4 punkt 2.2.