

KRAVSPESIFIKASJON FOR

RAMMEAVTALE

**STASJONÆRT VAKTHOLD
SENTRALBORD OG
RESEPSJONSTJENESTER**

FOR

PATENTSTYRET

TILBUDSFRIST:

2013.06.11

Kl. 10.00

SAK NR. 2013/378

Innhold

1	Generelt	2
2	Kravspesifikasjon	3
2.1	Omfang	3
3	Oppgaver	3
3.1	Sentralbord	3
3.2	Resepsjonstjeneste	3
3.3	Adgangskontroll	4
3.4	Inspeksjonsrunder	4
3.5	Arbeidsplass, pauserom, omkleddingsrom	4
3.6	Uniformering	4
3.7	Påtroppende vakt - vaktskifte	4
3.8	Hjertestarter	4
3.9	Vikarer/opplæring	4
3.10	Kvalitetssikringssystemer	5

1 Generelt

Patentstyret inviterer til anbudskonkurranse på resepsjon / sentralbord og stasjonært vakthold i våre lokaler i Sandakerveien 64. Det skal inngås en avtale med varighet 2 år med mulighet for forlengelse for oppdragsgiver med inntil 2 år. Avtalen vil ha oppstart 2013.08.05

Det skal inngås en avtale på stasjonært vakthold. Dette inkluderer resepsjons- og sentralbordtjenester på dagtid i våre lokaler. Vi vil understreke at det svært viktig at vekterne yter god service til både interne og eksterne kunder da de fungerer som en viktig del av Patentstyrets ansikt utad. Disse egenskapene vil derfor bli vektlagt i valg av tilbyder.

Personer som tilbyder ønsker skal utføre disse tjenestene i våre lokaler skal ha vandelsattest og må underskrive en taushetserklæring. Dette gjelder også vikarer.

Resepsjonen skal være betjent av 2 personer på 100 % stilling. Tjenestetid vil være alle virkedager (mandag til fredag) fra kl. 0745 til 1600 Patentstyret holder stengt juleaften og nyttårsaften.

2 Kravspesifikasjon

2.1 Omfang

Anbudet gjelder driftsavtale for levering av stasjonært vakthold, resepsjon og sentralbordtjenester med tilhørende. Oppdraget skal betjenes av 2 personer

Vekter har ansvar for resepsjonen og Patentstyrets leiearealer i bygget. Patentstyret leier hele 1. Etasje, hele 2. etasje deler av 3. etasje, deler av 4. etasje og kantine i 6. etasje, totalt 8370 kvadratmeter. I tillegg har vi ca 70 parkeringsplasser.

Patentstyret holder stengt julaften og nyttårsaften.

3 Oppgaver

Viktige egenskaper for vekterne:

- ✓ Være serviceinnstilt og innforstått med Patentstyrets funksjoner
- ✓ Erfaring fra tilsvarende oppdrag
- ✓ Sørge for å være informert og oppdatert iht. rutiner for Patentstyrets lokaler
- ✓ Ha full oversikt over det tekniske ved sentralbordet
- ✓ Gode norsk- og engelskkunnskaper

3.1 Sentralbord

Vekteren har ansvaret for å betjene sentralbordet. Sentralbordet er levert av Simens, heter OpenStage 40/60 + NetWise og var nytt i 2009. Sentralbordet skal være betjent mellom kl. 0800 og 1545 alle hverdager (i tidsrommet 16. mai til 15. september skal sentralbordet være betjent mellom kl. 0800 og 1500). Onsdag før skjærtorsdag stenger sentralbordet kl. 1200). Vi har for tiden en prosess gående for å vurdere fremtidig telefonsystemer og dette kan medføre endringer for sentralbordtjenesten i avtaleperioden.

3.2 Resepsjonstjeneste

Vekteren skal være til service for besøkende og ansatte, og vise en høflig, korrekt, men bestemt fremtreden. Vekteren skal bl.a. ta imot besøkende, bestille taxi, ta imot pakker til ansatte og bud, bemanne sentralbordet, utøve adgangskontroll. Vekterne i resepsjonen vil ha ansvaret for en liten håndkasse med kontanter som brukes i forbindelse med interne innsamlinger til forskjellige jubileer. Resepsjonen har et besøksregistreringssystem som vekterne skal betjene. I resepsjonen vil det også være skjerm for videoovervåkning av alle inngangsdører til Patentstyret lokaler i 1. etasje.

Resepsjonen skal være betjent i tidsrommet kl. 0745 til 1600 alle hverdager.

3.3 Adgangskontroll

Alle ansatte i Patentstyret har adgangsbrikke. I tillegg har vi adgangskort til besøkende. Resepsjonen har ansvaret for administrering av disse og å følge opp om kort blir levert tilbake iht. instruks. Vekter har også ansvar for oppfølging og kontroll av våre parkeringsplasser.

3.4 Inspeksjonsrunder

Vekterne skal gå 2 inspeksjonsrunder hver virkedag. Runde 1 skal være mellom kl. 0900 og 1000. Runde 2 skal være mellom kl. 1500 og 1600. På inspeksjonsrunden skal Patentstyrets lokaler sjekkes og alle inngangsdører kontrolleres. Avvik skal rapporteres

3.5 Arbeidsplass, pauserom, omkleddningsrom

Arbeidsplassen for vekterne ved Patentstyret er hovedsakelig resepsjonen og området rundt. Vekterne har tilgang til et bakrom med garderobeskap. Toaletter er tilgjengelig i umiddelbar nærhet og vekterne vil ha fri tilgang til Patentstyrets pauserom og kantine.

3.6 Uniformering

I utgangspunktet skal vekterne benytte stasjonær uniform med blå/sort dressbukse, hvit skjorte, slips og lave sorte sko. Genser benyttes ved behov. Under sommertiden er det godkjent fritak for bruk av slips. Uniformen skal til enhver tid være representativ for tjenesteleverandør og oppdragsgiver. Leverandør skal holde uniform. Kostnader for dette skal være inkludert i prisen. Oppdragsgiver påberoper seg retten til å uniformere vekterne med egen uniform. Kostnadene for uniformene vil da bli dekket av oppdragsgiver.

3.7 Påtroppende vakt - vaktskifte

Resepsjonen skal være betjent i tidsrommet kl. 0745 til 1600 alle virkedager. Tilbyder setter opp arbeidsplan for vekterne slik at resepsjonen og sentralbordet til enhver tid er betjent av minst 1 person.

3.8 Hjertestarter

Resepsjonen har en hjertestarter. Resepsjonen skal til enhver tid være betjent av minimum 1 vakter som har den nødvendige opplæringen og kan betjene hjertestarteren ved behov. Det er tilbyders ansvar å sørge for at vekterne har denne kompetansen. Dette gjelder både fast betjening og vikarer. Hjertestarteren er av merket Medtronic.

3.9 Vikarer/opplæring

Det er tilbyders ansvar å sørge for at vekterne kan sine arbeidsrutiner og tilbyder har også ansvaret for at vikarer har den nødvendige opplæringen for drifting av sentralbordet med hjelpefunksjoner.

3.10 Kvalitetssikringssystemer

Tilbyder må dokumentere gode kvalitetssikringsrutiner, dvs. minimum rutiner for oppfølging av avvik, håndtering av klager og generell oppfølging av kvaliteten.