



Vägledning för avrop från Städtjänster

2023-03-07



KAMMARKOLLEGIET



Innehåll

1 Inledning	3
2 Ramavtalsområde.....	4
2.1 Ramavtalsleverantörer.....	4
2.2 Ramavtalsområdets omfattning.....	4
2.3 Ramavtalsområdets giltighetstid.....	5
2.4 Avropsordning.....	5
2.5 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet.....	6
2.6 Priser	6
3 Om avropet.....	8
3.1 Definiera behov	8
3.2 Kravställning.....	9
3.3 Grund för utvärdering.....	18
3.1 Kontraktsvillkor.....	18
3.2 Utskick av avropsförfrågan	19
4 Praktiska råd	20
4.1 Införande av städtjänsten (implementation)	20
4.2 Löpande leverans av städtjänsten	20



1 Inledning

Ramavtalsområdet avser städtjänster inom Stockholms län, Västra Götalands län och Skåne län. Vi har tagit fram den här vägledningen som ett stöd vid avrop. Syftet med vägledningen är också att underlätta arbetet med införande och löpande uppföljning av städtjänsterna och den ger i första hand ett myndighetsperspektiv.

Vägledningen innehåller våra rekommendationer, men avropets omfattning och komplexitet, samt eventuell användning av elektroniska system för avrop, avgör i vilken grad den är tillämplig. Den myndighet som avropar tjänsten ansvarar för att avropet genomförs i enlighet med LOU och avtalade villkor i ramavtalen. Se även Kammarkollegiets [allmänna vägledning för avrop](#).

Vägledningen, information om ramavtalsområdet Städtjänster, kontaktuppgifter till ramavtalsansvarig och ramavtalsleverantörer, mallar och övriga stöddokument finns publicerade på vår webbsida [avropa.se](#) under rubriken Kontor och inredning. Städtjänster är uppdelat i tre delområden – Stockholms län, Västra Götalands län och Skåne län. Observera att giltighetstiderna för ramavtalet skiljer sig mellan delområdet Stockholms län och delområdena Västra Götalands län och Skåne län. Under respektive delområde finns det tre flikar med följande innehåll:

Leverantör	Gemensamma dokument	Vem får avropa
Ramavtalsleverantörer och eventuella underleverantörer inom det valda delområdet.	<i>Upphandling</i> - Dokumentation från upphandlingen <i>Avtalsdokument</i> - Ramavtalet 1. Huvuddokument 2. Allmänna villkor 3. Kravspecifikation 4. Avropsrutin <i>Stöddokument</i> - Vägledning för avrop, mallar som stöd för avrop med mera	En förteckning över avropsberättigade.

Vägledningen och övrigt stödmaterial kan komma att uppdateras. Observera att det alltid är den senaste publicerade versionen på [avropa.se](#) som gäller. Dina kommentarer till vägledningen är värdefulla. E-posta gärna dina synpunkter till ramavtalsansvarig (se [avropa.se](#)) eller till ramavtalsservice@kammarkollegiet.se.

2 Ramavtalsområde

2.1 Ramavtalsleverantörer

Ramavtalsleverantörer inom Städtjänster 2021 framgår av avropa.se. Samma ramavtalsleverantör kan förekomma inom flera delområden.

2.2 Ramavtalsområdets omfattning

2.2.1 Varu- och/eller tjänsteområden

Ramavtalet omfattar tjänster för

- *Dagligstädning*, det vill säga löpande städning, exempelvis städning av allmänna kommunikationsytor, kontorslokaler, korridorer, entréer, trappor, WC, hygienutrymmen, tagytor (exempelvis dörrhandtag, strömbrytare, hissknappar) och matrum/pentryn för att underhålla ytskikt och hygien i lokalen/städoobjektet.
- *Periodisk städning* (städning utöver den regelmässiga städningen till exempel storstädning),
- *Fönsterputsning* och
- *Golvvård*.

Förutsatt att anskaffningen sker som en del i tjänsten att tillhandahålla dagligstädning omfattas även

- *tvätt/hyra av entrémattor* och
- *hygienartiklar* såsom exempelvis mjukpapper, tvål, handsprit, och diskmedel. Hygienartiklar kan som ett alternativ avropas från ramavtal för [Hygien- och städprodukter](#).

Följande begrepp är specifikt definierade för ramavtalsområdet Städtjänster:

- **Dagligstädning:** Med dagligstädning avses återkommande städning, exempelvis städning av allmänna kommunikationsytor, kontorslokaler, korridorer, entréer, trappor, WC, hygienutrymmen, tagytor (exempelvis dörrhandtag, strömbrytare, hissknappar) och matrum/pentryn för att underhålla ytskikt och hygien i lokalen/städoobjektet.
- **Fast timpris:** Fast timpris tillämpas för dagligstädning som prissätts per timme. (Avser inte ytor som kräver större maskiner så som exempelvis skurmaskiner eller sopmaskiner.)



2.2.2 Delområden och/eller regioner

Ramavtalet omfattar städtjänster inom följande delområden:

- Västra Götalands län
- Skåne län
- Stockholms län.

Leveransen av den avropade städtjänsten ska ske inom angivet område. Några ramavtalsleverantörer återfinns på mer än ett delområde men behov som gäller flera områden behöver alltid separeras i olika avrop.

2.3 Ramavtalsområdets giltighetstid

Ramavtal för delområdena Västra Götalands län och Skåne län är giltiga från och med 2021-05-10 till och med 2025-05-09. Delområdet Stockholms län är giltigt från och med 2023-02-15 till och med 2027-02-14. Kammarkollegiet har en ensidig rätt att säga upp ramavtal efter 24 månaders löptid.

Avrop kan göras från och med att ramavtal har trätt i kraft. Tilldelning av kontrakt ska dock ske under ramavtalens löptid. Kontrakt kan löpa maximalt 48 månader efter ramavtalet löpt ut.

2.4 Avropsordning

2.4.1 Förnyad konkurrensutsättning

För detta ramavtal gäller förnyad konkurrensutsättning enligt 7 kap. 9 § LOU. Den sker genom att avropande myndighet skickar en skriftlig avropsförfrågan samtidigt till samtliga ramavtalsleverantörer inom valt delområde. Ramavtalet anger villkoren för framtida anskaffningar av upphandlingsföremålet som ska tillhandahållas under en given tidsperiod. Dessa villkor får, om nödvändigt, preciseras och vid behov kompletteras med andra villkor som anges i upphandlingsdokumenten. Exempel på precisering kan vara krav på den typ av tjänst som ska utföras, hur tjänsten ska utföras, vilken kvalitet som ska uppnås och hur kvalitet kommer att följas upp samt om hygienartiklar ska införskaffas av ramavtalsleverantören. Avropande myndighet anger även de tilldelningskriterier som kommer att ligga till grund för tilldelning av kontraktet.

Avropsberättigad har vid förnyad konkurrensutsättning möjlighet att ställa sysselsättningsfrämjande krav där så är lämpligt och proportionerligt.

Ramavtalsleverantören som anser att tjänster som avropas inte omfattas av ramavtalet ska informera avropsberättigad om det.



2.5 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet

Se avropa.se, Gemensamma dokument, Avropsstöd, dokumentet *Redovisning av hållbarhetskrav städtjänster*.

2.6 Priser

Dagligstädning

Fast timpris kan tillämpas för återkommande städning av exempelvis kontorsmiljö (dagligstädning) som prissätts per timme. Observera att dagligstädning även kan avropas med timpris eller pris för ett specifikt objekt.

Det aktuella fasta timpriset publiceras på avropa.se.

Avgränsning: Fast timpris kan **inte** tillämpas på dagligstädning av ytor som kräver större maskiner så som exempelvis skurmaskiner eller sopmaskiner.

Övrig städning

Pris för övriga tjänster kan inte regleras av fast timpris utan fastställs alltid vid förnyad konkurrensutsättning:

- Periodisk städning (ex. storstädning)
- Städning av ytor som kräver större maskiner som t.ex. skurmaskiner
- Tillfälliga städtjänster (ex. studentrum, flyttstädning etc.)
- Fönsterputsning
- Golvvård.

Tjänster utanför ordinarie arbetstid

Ramavtalsleverantören har rätt till särskild ersättning för tjänst som utförs utanför ordinarie arbetstid, såsom overtid och förskjuten arbetstid.

Merarbete

Ramavtalsleverantören har endast rätt till ersättning för merarbete i samband med avropsberättigads ändringsbegäran om detta särskilt avtalats och skriftligen godkänts av avropsberättigad.

Prisjustering

Fast timpris: Det fasta timpriset kan komma att justeras av Kammarkollegiet den 1 april varje år.



Övriga priser: Priser som har fastställts i den förnyade konkurrensutsättningen kan justeras en (1) gång per år i enlighet med Statistiska centralbyråns städindex, se Ramavtalets huvuddokument, avsnitt 1.10.3 och Allmänna villkor, avsnitt 2.16.

Vad ingår i priserna?

Förutom det uppdrag som parterna kommer överens om ingår bland annat även följande i ramavtalsleverantörens åtagande:

- *Implementation* – Ramavtalsleverantören ansvarar för att i samråd med avropsberättigad implementera tjänsten
- *Introduktion av personal/utbyte av personal* – Personal som ska utföra tjänster på ramavtalet ska genomgå en introduktion till städobjektet. Introduktionen omfattar beskrivning av tjänsten, städutrymmen, lokaler, städmetoder med mera. Utbyte av personal på ramavtalsleverantörens initiativ ingår och ska inte påverka kvaliteten i utförandet av tjänsten.
- *Påsar* - Ramavtalsleverantören ska anskaffa och bekosta insatspåsar till papperskorgar, sanitetspåsar och avfallspåsar.
- *Städledare* – Städledaren är en särskilt utsedd person som ansvarar för och organiserar utförandet av tjänsten, är tillgänglig som kontaktperson för avropsberättigade vid eventuella frågor avseende utförda tjänster samt vid behov finns på plats i avropsberättigade lokaler.
- *Städutrustning* - Ramavtalsleverantören ska anskaffa, bekosta och ha tillgång till teknisk utrustning som krävs för att utföra tjänsten i form av städvagnar, dammsugare, maskiner, moppar och dammdukar (inklusive tvätt av dessa), kemisk-tekniska produkter samt personlig utrustning till sin personal m.m.
- *Tvätt* - Om avropsberättigad inte erbjuder möjlighet till tvätt av moppar och dukar med mera ska ramavtalsleverantören själv ombesörja och bekosta detta.
- *Uppföljning* - Ramavtalsleverantören svarar för sina egna kostnader vid uppföljning, normalt begränsad till maximalt en (1) uppföljning per kontraktsår.

3 Om avropet

Läs om avropsprocessen i Kammarkollegiets [allmänna vägledning för avrop](#).

3.1 Definiera behov

Följande frågeställningar kan vara bra att gå igenom inför ett avrop:

- Dagens situation med nuvarande leverantör och/eller lösning:
 - o behöver avtalet sägas upp? – kontrollera aktuella tidpunkter
 - o behövs någon form av överföring från den nuvarande till den nya leverantören? – vad innebär det i praktiken för parterna?
 - o finns det sådant som nuvarande leverantör behöver bidra med i introduktionen av en ny? – säkerställ det i sådana fall innan avropet.

- Utformningen av städningen i dag:
 - o Fungerar städningen bra i dag eller borde något göras annorlunda i ett nytt avrop? – det kan i så fall förändra tidsåtgången för städningen, behov av framförhållning i planeringen, kostnader med mera
 - o Kommer omfattning eller svårighetsgrad att förändras framöver? – sådana saker är bra att ta med i avropet för att säkerställa en smidig övergång
 - o Går det att bedöma tidsåtgången för det aktuella behovet av dagligstädning? – i sådana fall är det möjligt att avropa ett specifikt antal timmar till ett fast timpris
 - o Är det svårt att bedöma tidsåtgången och/eller uppdragets svårighetsgrad – fundera över att göra en RFI för att få ett bättre underlag för avropet och, för dagligstädning, eventuellt för att kunna efterfråga ett specifikt antal timmar till ett fast timpris.

- Vad är viktigt för ramavtalsleverantören som lämnar anbud vid avropet att känna till?
 - o Finns särskilda säkerhetsföreskrifter som personalen behöver ha kännedom om? – om det behövs ett säkerhetsskyddsavtal ska det undertecknas för att kontraktet ska gälla
 - o Finns det behov av att ge särskild information om lokalerna? Brandskydd, parkeringsmöjligheter, kollektivtrafik med mera
 - o Hur kan upphandlingsföremålet illustreras? - till exempel är det bra att bifoga tydliga planritningar och relevanta foton med ett avrop
 - o Vilka tider är det möjligt att utföra uppdraget? – finns en flexibilitet i tiden för enstaka uppdrag, när kan dagligstädning genomföras m.m.
 - o Finns i särskilda uppgifter som rör implementation och nyttjande av en ny städtjänst? – till exempel kontaktpersoners tillgänglighet med mera.

3.2 Kravställning

3.2.1 Övriga krav i ramavtalsupphandlingen

Upphandlingen av ramavtalet omfattar ett antal konkreta krav på tjänsten, till exempel:

- *Avfall* - Avfall ska hanteras i enlighet med instruktion från avropsberättigade.
- *Avslut* - Ramavtalsleverantören ska bidra till att dokumentation och kompetensöverföring sker till ny leverantör vid uppdragets avslutande.
- *Dosering* - För att säkra korrekt dosering ska alla medarbetare ha tillgång till doseringsinstruktioner samt doseringsanordningar eller måttbägare till hands vid städning
- *Entrémattor* – Tvätt ska uppfylla Upphandlingsmyndighetens vid var tid gällande hållbarhetskriterier, kravnivå Bas, för tvätt och textilservice.
- *Försäkringar* - Ramavtalsleverantören ska på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanliga ansvarsförsäkringar för sin verksamhet. Försäkringar ska vara giltiga under tiden ramavtalet och kontrakt är i kraft. Ramavtalsleverantören ska på begäran visa upp bevis på giltig försäkring.
- *Hygienartiklar* - Ramavtalsleverantören ska kunna anskaffa hygienartiklar såsom exempelvis mjukpapper, tvål, handsprit, och diskmedel om avropsberättigad så önskar och har rätt till ersättning för detta. Hygienartiklar som ramavtalsleverantören anskaffar åt avropsberättigad ska uppfylla miljökrav, ha en giltig licens eller motsvarande
- *Klädsel och ID-handlingar* - Samtlig personal ska vid utförande av tjänsten ha ändamålsenliga profilkädrar samt bära Almegas Service ID, eller motsvarande, väl synligt.
- *Kompetensöverföring* - Ramavtalsleverantören ska bidra till att dokumentation och kompetensöverföring sker till ny leverantör vid uppdragets avslutande.
- *Implementationsplan* - Ramavtalsleverantören ska i samråd med den avropsberättigade ta fram en implementationsplan för tjänsten med de aktiviteter och tidplan som är relevanta att genomföra såsom exempelvis genomgång av städobjekt, städinstruktion och städmaterial.
- *Språkkunskaper* - All personal som utför tjänst ska behärska svenska muntligen och skriftligen i sådan omfattning att de kan tillgodogöra sig den information, anvisningar, säkerhetsbestämmelser och liknande som ingår i tjänsten. Vidare ska all personal som utför tjänsten ha förmåga att kommunicera på svenska med personal vid avropande myndighet.
- *Städinstruktion* - När kontraktet har tecknats ska en skriftlig städinstruktion tas fram som beskriver hur tjänstens ingående moment ska utföras och vem som ska utföra dessa. Städinstruktionen ska tas fram i samförstånd med avropsberättigad och kräver avropsberättigads uttryckliga godkännande. Det gäller även eventuella ändringar av den.
- *Städledare* – Ramavtalsleverantören ska ha en särskilt utsedd person (städledare) som ansvarar och organiserar utförandet av tjänsten.
- *Städutrymme* - Ramavtalsleverantören ansvarar för att de städutrymmen som avropsberättigad tillhandahåller för förvaring av städutrustning, hålls i god ordning.

- *Städmetod* - Städmetoder för dagligstädning ska primärt vara torra metoder och sekundärt fuktiga metoder alternativt när så är möjligt och lämpligt, rengöring med maskin till exempel vid golvrengöring. Våta manuella metoder tillåts endast om det särskilt angetts i städinstruktionen eller är nödvändigt för att uppnå önskat städresultat
- *Säkerhet* – Ramavtalsleverantörens personal ska följa de säkerhetsanvisningar som gäller för tillträde till och vistelse i avropsberättigads lokaler och i övrigt följa de särskilda säkerhetsvillkor som är angivna i kontraktet. I det fall avrop enligt avropsberättigad omfattas av säkerhetsskydd enligt säkerhetsskyddslagen (2018:585), ska tillämpliga bestämmelser i nämnda lag beaktas. I sådana fall är kontraktets giltighet villkorat av att ett gällande säkerhetsskyddsavtal föreligger mellan avropsberättigad och ramavtalsleverantören. Se Allmänna villkor, avsnitt 2.19 rörande säkerhetsskyddsavtal.
- *Övrigt* - Ramavtalsleverantören ska stå för de kostnader som uppstår för avropsberättigad vid ramavtalsleverantörens förlust av kvitterade nycklar, inpasseringskort, inklusive kostnader för låsbyte. Ramavtalsleverantören ska också stå för de kostnader som uppstår för avropsberättigad vid brand- eller inbrottslarm som obefogat utlöses av ramavtalsleverantörens personal.

3.2.2 Beskriv uppdraget

Här följer några förslag inför utformningen av uppdragsbeskrivningen i avropet.

- **Gör en detaljerad lista med vad som ska utföras.** Listan kan sedan utgöra ett underlag till den städinstruktion som parterna ska komma överens om innan uppdraget startar. Den kan också vara ett stöd för uppföljning av leveransen.
- **Strukturera beskrivningen av efterfrågade tjänster i olika avsnitt**, så att det går lätt att koppla olika beskrivningar till de prisuppgifter som efterfrågas. På så sätt undviks eventuella framtida diskussioner kring vad ett pris avser.
- **Bifoga information om städobjektet**, till exempel tydliga planritningar eller motsvarande, där städutrymmen, våtrum med mera är tydligt utmärkta, foton av fönster med mera. Detta underlättar för ramavtalsleverantörerna som lämnar anbud.
- **Beskriv, så långt det är möjligt, implementationen av tjänsten.** Det kan till exempel handla om att redogöra för övergången från en eventuell nuvarande leverantör av städtjänster, avropande myndighets medverkan vid introduktion av städpersonal, plan för uppföljning av leveransen med mera. Tänk på att städpersonalen behöver information om brandskydd och utrymningsmöjligheter.
- **Erbjud visning eller visningar av städobjektet.** Visning av städobjektet är i många fall en förutsättning för att ramavtalsleverantörerna ska kunna lämna anbud.
- **Förtydliga ansvaret för eventuella kringuppgifter som kan ta tid.** Ska städpersonalen vid fönsterputs till exempel ansvara för att flytta krukor från fönsterbrädor? Oavsett hur hygienmaterialet anskaffas, vem ansvarar för uppackning och fördelning av hygienmateriel, eller att ställa i den i förrådet (och vart ligger det i förhållande till städförrådet)?



Exempel på utkast till städinstruktion:

Löpnr.	Avsnitt	Lokal/rum	Beskrivning	Periodicitet	Kommentar
1	X Dagligstädning	Sammanträdesrum 1	Rummet dammsugs och samtliga ytor torkas av, whiteboardtavlan torkas av vid behov, papperskorgen töms...	Varje helgfri vardag	
2	X Dagligstädning	Pentry A	Diskbänk...	Varje helgfri vardag	
3	XX Fönsterputsning	Samtliga rum enligt avsnitt X Dagligstädning, totalt 30 fönster, se bilaga Z	Samtliga tre fönsterrutor putsas invändigt och utvändigt, fönsterbräden och ramar torkas...	Två gånger per år, vår och höst.	Tidpunkterna överenskommes separat. Gardiner är nedmonterade och fönsterbrädena tömda inför uppdraget.

Användning av Insta800

INSTA 800 är en nordisk standard som används för att i förväg beskriva och i efterhand utvärdera städkvaliteten i en given lokal – oberoende av vilka städssystem, frekvenser eller metoder som används. Avropande myndighet kan välja att använda sig av INSTA800. Ett avrop kan då lite förenklat bestå i en visning av lokalerna, en beskrivning av vilken kvalitet i vilka utrymmen som INSTA800 ska gälla och under vilka tidsintervaller mätning ska ske. Vid användning av INSTA800 är det av stor vikt att avropande myndighet är insatt i kvalitetssystemet.

3.2.3 Krav i upphandlingen

3.2.3.1 Kvalificeringskrav

Upphandlingen omfattade följande obligatoriska kvalitetskriterier. Eftersom ramavtalsleverantörerna redan har uppfyllt dem ska de inte användas i ett avrop.

- **Referensuppdrag**
 - o INSTA 800, ett (1) uppdrag där anbudsgivarens levererade kvalitet följs upp eller har följts upp genom Svensk Standard, INSTA 800.
 - o Golvvård, en (1) referens med kontaktuppgifter som kan styrka att tjänsten har levererats med genomgående god kvalitet. Med god kvalitet avses att leveransen har motsvarat de krav som ställts.
 - o Fönsterputsning, en (1) referens med kontaktuppgifter som kan styrka att tjänsten har levererats med genomgående god kvalitet. Med god kvalitet avses att leveransen har motsvarat de krav som ställts.
 - o Tvätt/hyra av entrémattor, en (1) referens med kontaktuppgifter som kan styrka att tjänsten har levererats med genomgående god kvalitet. Med god kvalitet avses att leveransen har motsvarat de krav som ställts.

- **Kvalitetssäkrings- och miljöledningsstandarder**
 - o ISO 9001 eller likvärdigt
 - o ISO 14001 eller likvärdigt
 - o Systematiskt informationssäkerhetsarbete

- **Personalens kompetens**, som den beskrivs i Allmänna villkor, avsnitt 2.8.7, *Utbildning*.

3.2.3.2 Tilldelningskriterier

Förutom kvalitetskriterier omfattade ramavtalsupphandlingen följande tilldelningskriterier.

- **Dagligstädning**
 - o Referensuppdrag, genomförande av uppdrag
 - o Referensuppdrag, avslutade uppdrag

- **Personalvård**,
 - o tillsvidareanställda personal som utför dagligstädning på detta ramavtal kommer att erbjudas
 - friskvårdsbidrag (minst 1500 SEK/år)
 - minst en (1) betald friskvårdstimme per vecka.
 - o Anbudsgivaren genomför och kommer under ramavtalstiden att genomföra anonyma medarbetarundersökningar minst vartannat år i syfte att förbättra arbetsmiljön.

3.2.4 Krav och tilldelningskriterier vid avrop

3.2.4.1 Förslag på krav vid avrop

Ramavtalet ger vissa möjligheter att komplettera med krav i ett avrop, till exempel:

- Elektroniskt stödsystem, se Ramavtalets huvuddokument, avsnitt 1.9.2.
- Sysselsättningsbefrämjande åtgärder, se Allmänna villkor, avsnitt 2.9



3.2.4.2 Exempel på kvalitetskriterier i avropet

I Avropsrutinen, avsnitt 4.3, ges exempel på kvalitetskriterier som kan användas i ett avrop:

- genomföra uppstart av tjänst
- utföra tjänsten
- att säkerställa tjänst vid sjukdom/frånvaro av personal
- hur uppföljning av kvalitet på utförd tjänst ska utföras (till exempel, om det finns skäl för det, tidigare erfarenheter av liknande städobjekt)

Bedömningen av tilldelningskriteriet kvalitet kan exempelvis baseras på skriftlig beskrivning, muntlig presentation eller referenser som inte har förekommit i ramavtalsupphandlingen. Dokumentation om särskild utbildning utöver den som kravställdes i ramavtalsupphandlingen kan också vara ett underlag för bedömning.

3.2.5 Bestäm prismodell / prismodeller

I det här avsnittet beskrivs olika modeller för anbudsgivarnas prisuppgifter vid avrop och i 3.2.5.5 utkast till uppställning av en mall för prisuppgifter.

Observera att prismodeller med fast timpris enligt ramavtalet ska tillämpas vid normal daglig städning. Den avropande myndighetens specifika situation bör alltid avgöra modellen för prissättning av daglig städning.

3.2.5.1 Daglig städning med fast timpris enligt ramavtalet

Fast timpris kan tillämpas på två olika sätt. Antingen utvärderas **enbart kvalitet** eller så utvärderas **leverantörens tidsuppskattning i kombination med kvalitet**. När priset eller tidsuppskattning konkurrensutsätts ingår det förstås alltid i utvärderingen.

A1: *Avrop av dagligstädning med ett fastställt antal timmar och ett fast timpris enligt ramavtalet.*

Alternativ A1 används förslagsvis när avropande myndighet kan eller vill ange tiden för tjänstens utförande. Med alternativ A1 får kvalitetsutvärderingen ett maximalt genomslag eftersom priset kommer att vara detsamma i samtliga anbud. Det kan eventuellt vara bra att göra en RFI för att säkerställa att uppdrag som beskrivs är rimligt i förhållande till angivna timmar. Ange vad som ska omfattas av uppdraget, antalet timmar som avropas samt att ramavtalets fasta timpris ska tillämpas.

A2: *Avrop av dagligstädning med fast timpris enligt ramavtalet där antalet timmar konkurrensutsätts*

En möjlighet för avrop av daglig städning är att låta ramavtalsleverantörerna konkurrera med antalet timmar. Ange vad som omfattas av uppdraget samt att det fasta timpriset ska tillämpas, men överlåt till anbudsgivarna att ange antalet timmar som behövs för det. Här är det således inte priset som konkurrensutsätts utan den tid som anbudsgivarna utför uppdraget på. Vid utvärderingen kan det vara särskilt viktigt att vara uppmärksam på om antalet timmar är orimligt lågt.



3.2.5.2 Daglig städning där timpriset konkurrensutsätts

B1: *Avrop av dagligstädning som ställer krav på särskild kompetens. Antalet timmar är fastställt och timpriset konkurrensutsätts*

För dagligstädning som ställer särskilda krav på kompetens och där myndigheten kan eller vill ange tiden för tjänstens utförande bör ramavtalsleverantören få möjlighet att sätta ett annat pris än det fasta timpriset.

B2: *Avrop av dagligstädning som ställer krav på särskild kompetens. Antalet timmar samt timpriset konkurrensutsätts*

Alternativ B2 är egentligen en kombination av alternativ A2 och B1. Leverantören bedömer tidsåtgången och sätter ett pris per timme.

B3: *Specifikt objekt, daglig städning. Prissättningen av objektet konkurrensutsätts*

I de fall det inte är viktigt att fastställa antalet timmar som den dagliga städningen ska utföras finns möjligheten att låta ramavtalsleverantören prissätta objektet som helhet. I praktiken är prismodellen enligt B3 densamma som B2, med den skillnaden att kontraktet inte kommer att omfatta uppgifter om timantal.

3.2.5.3 Övriga tjänster i samband med dagligstädning

C1. *Tvätt/hyra av entrémattor*

I samband med avrop av daglig städning finns också möjligheten att komplettera med att avropa tvätt/hyra av entrémattor. Ramavtalsleverantören prissätter vid den förnyade konkurrensutsättningen:

C2. *Avrop av hygienmateriel där priserna utvärderas*

I samband med avrop av daglig städning finns också möjligheten att komplettera med att avropa hygienmateriel. Observera att hygienmateriel även kan avropas separat från ramavtalet Hygien- och städprodukter. Volymen kan beskrivas i form av en varukorg eller i ett antal konkreta volymmuppgifter samt beräknat antal leveranser. Bedöm om det finns ett behov av att beskriva möjligheterna till lagring av hygienmaterialet. Det är förstås möjligt att avstå från att utvärdera priserna för hygienmateriel och enbart begära att leverantören bifogar en prislista, alternativt att avropa från ramavtalet för Hygien- och städprodukter. I sådana fall bör ni vara tydliga med det i avropet.

Om ni utvärderar priset för hygienmateriel bör ni fundera på vem som ska bära risken för prisökningar inom området. Som huvudregel bör alltid leverantören stå risken för prissättningen – men ibland kan parterna vilja dela på risken för att inte få betala så hög riskpremie. Det går att hantera på olika sätt - oftast används en prisjusteringsklausul. Observera att leverantören har rätt att indexjustera med SCB:s städindex, men själva indexet omfattar inte hygienmateriel så prisjusteringen skulle kunna bli missvisande. Omvärldsläget kan göra att det finns skäl att tänka igenom upplägget.

3.2.5.4 Övriga städtjänster

Vid avrop av följande städtjänster anger ramavtalsleverantören priset vid den förnyade konkurrensutsättningen:

- *Periodisk städning (till exempel storstädning)*
- *Städning av ytor som kräver större maskiner som till exempel skurmaskiner*
- *Tillfälliga städtjänster, till exempel städning av studentrum och flyttstädning.*



- *Fönsterputsning*
- *Golvård.*

3.2.5.5 Utkast till prismall

	Modell	Avropande myndighet	Fast timpris	Leverantören	Beräkning	Kommentar
	Daglig städning med fast timpris enligt ramavtalet					
A1	<i>fastställt antal timmar och ett fast timpris</i>	Anger antal timmar	Fast timpris uppdateras av Kammarkollegiet den 1 april varje år. Det fasta timpriset		Myndighetens uppgift om antal timmar gånger fast timpris. Alla anbudsgivare får samma värde.	Överväg om summan ska ingå i utvärderingen eller inte.
A2	<i>fast timpris där antalet timmar konkurrensutsätts</i>		290,00 SEK/timme höjs den 1 april 2023 till 305,22 SEK/timme	Anger antal timmar	Leverantörens uppgift om antal timmar gånger fast timpris.	Gör en bedömning av om det antal sommar som leverantören har angivit är rimligt.
	Daglig städning där timpriset konkurrensutsätts					
B1	<i>Fastställt antal timmar, timpriset konkurrensutsätts</i>	Anger antal timmar	-	Timpris	Antal timmar gånger leverantörens timpris.	
B2	<i>Antalet timmar samt timpriset konkurrensutsätts</i>	-	-	Antal timmar samt timpris	Leverantörens uppgifter om antal timmar samt timpris.	
B3	<i>Prissättningen av objektet konkurrensutsätts</i>	Beskriver objektet	-			
	Övriga tjänster i samband med dagligstädning					
C1	<i>Tvätt/hyra av entrémattor</i>					

C2	<i>hygienmateriel där priserna utvärderas</i>					
	Övriga städtjänster					
	– <i>Periodisk städning (till exempel storstädning)</i>					
	–					
	– <i>Städning av ytor som kräver större maskiner som till exempel skurmaskiner</i>					
	–					
	– <i>Tillfälliga städtjänster, till exempel städning av studentrum och flyttstädning.</i>					
	– .					
	– <i>Fönsterputsning</i>					
	<i>Golvård</i>					



3.3 Grund för utvärdering

Avropsberättigad preciserar i avropsförfrågan vilka tjänster och eventuella varor som avropsförfrågan avser samt kraven för dessa. Uppdraget tilldelas den ramavtalsleverantör som i anbudssvaret vid den vid förnyad konkurrensutsättningen har bästa förhållandet mellan pris och kvalitet.

Tänk på att om en större del tjänsten avropas med fast timpris och ett fastställt antal timmar kommer priset för övriga tjänster att få ett mycket stort genomslag i den förnyade konkurrensutsättningen. Undvik därför att ta med fast timpris med fastställda timmar i utvärderingen och överväg viktning av konkurrensutsatta priser och timmar.

Fundera också över vad hur ni ska hantera situationen om fler än en ramavtalsleverantör blir vinnare och ni inte tycker att lottnings är den bästa metoden.

3.1 Kontraktsvillkor

3.1.1 Informationssäkerhet och säkerhetsskyddsavtal

Ramavtalsleverantören ska följa de föreskrifter och riktlinjer för säkerhet och informationssäkerhet som avropsberättigad föreskriver samt tillse att samtliga medarbetare som ramavtalsleverantören sysselsätter under kontraktet iakttar dessa föreskrifter. Se vidare Allmänna villkor, avsnitt 2.19.2 för mer information om säkerhetsskydd enligt säkerhetsskyddslagen (2018:585).

3.1.2 E-handel och e-faktura

Ramavtalsleverantören ska skicka e-faktura enligt lag, samt kunna ta emot elektronisk order. Om det finns sekretessskäl är det möjligt att begära pappersfaktura. Kom överens vid kontraktstecknandet om huruvida ni kommer att skicka elektroniska order samt vilken eller vilka referenser som ska anges på avsett ställe på fakturor.

Elektronisk order

En order som skickas från e-handelssystemet ska kunna tas emot och besvaras på minst ett av tre sätt.

1. Peppolorder och ordersvar via Peppolnätverket
2. Manuell hantering i den leverantörsportal som avropsberättigad tillhandahåller
3. E-post till en förutbestämd e-postadress samt ordersvar via e-post.



Vid behov, säkerställ till exempel med ett särskilt utformat formulär i e-handelssystemet att den information som leverantören behöver kommer med på ordern.

E-faktura

Det finns tre olika referenser som kan vara aktuella för ramavtalsleverantören att ange på e-fakturorna:

- Beställarreferens
- Ordernummer
- Faktureringsobjekt.

Beställarreferens: Beställarreferens på avsett ställe på fakturan gör att de kan skickas i rätt arbetsflöde för attest hos avropande myndighet.

Ordernummer: Ordernummer blir aktuellt om avropande myndighet skickar order via e-handelssystemet, till exempel med stöd av ett beställningsformulär. I sådana fall behöver ramavtalsleverantören ange ordernummer på avsett ställe på fakturan så att den kan matchas med beställning, leverantör, attester och med mera i e-handelssystemet och vid behov skickas ut i rätt arbetsflöde hos avropande myndighet. Order kan bekräftas elektroniskt, antingen genom att leverantören svarar med ett standardiserat meddelande som läses in i e-handelssystemet, genom att manuellt registrera svaret i en leverantörsportal eller genom att skicka e-post. Observera att svar på order via e-post inte kan läsas in i e-handelssystemet.

Faktureringsobjekt: Vid periodisk fakturering matchas fakturorna med ett så kallat *Objektsregister* i e-handelssystemet och behöver därför innehålla faktureringsobjekt (abonnemangsnummer). Det här kan bli aktuellt om den avropade tjänsten till exempel innebär att samma belopp för en specificerad tjänst faktureras varje månad.

Ramavtalsleverantören anger faktureringsobjektet på avsett ställe i fakturan, som därmed kan konteras med automatik i avropande myndighets e-handelssystem och eventuellt också atteras om beloppet är korrekt. Det kan vara bra att noggrant överväga tillämpningen av automatisk attest inom området städtjänster, eftersom momentet med godkännande av leveransen i e-handelssystemet då försvinner.

3.2 Utskick av avropsförfrågan

Avropsförfrågan ska skickas till samtliga ramavtalsleverantörer inom aktuellt delområde, se avropa.se för aktuella e-postadresser. Ramavtalsleverantörerna ska ge ett avropssvar men kan avstå från att lämna anbud och i förekommande fall lämna en förklaring.

4 Praktiska råd

4.1 Införande av städtjänsten (implementation)

Det ska finnas en plan för införandet, implementationen av städtjänsten. Implementationsplanen kan till exempel innehålla genomgång av städobjekt, städinstruktion och städmaterial. Personal som ska utföra tjänster på ramavtalet ska alltid genomgå en introduktion till städobjektet. Introduktionen som omfattar en beskrivning av tjänsten, städutrymmen, lokaler, städmetoder, brandskyddsföreskrifter med mera.

Ramavtalsleverantören ansvarar för implementationen men ska löpande stämma av med avropsberättigad som vid behov bör vara delaktig. Dialogen med den aktuella städledaren, som är kontaktperson för eventuella frågor som rör utförandet av tjänsten, är viktig.

Införandet av städtjänsten bör även innebära att parterna fastställer rutiner för uppföljning av kvalitet och hantering av eventuella felanmälningar. Förslagsvis används det elektroniska stödsystem som ramavtalsleverantören senast sex (6) månader efter ramavtalets ikraftträdande ska kunna tillhandahålla. I stödsystemet ska det vara möjligt för avropsberättigad att:

- Rapportera fel
- Se status på ärenden
- Se statistik från kvalitetskontroller
- Ta ut rapporter.

4.2 Löpande leverans av städtjänsten

4.2.1 Personalens kompetens

Personal som utför tjänsten ska ha erforderlig kompetens och avropande myndighet ska, om det är av betydelse, ha rätt att påverka vilken personal som utför den, se vidare Allmänna villkor, avsnitt 2.11.

4.2.1.1 Städledare

Leverantörens utsedda städledare ansvarar och organiserar utförandet av tjänsten, leder och kontrollerar arbetet i tillräcklig omfattning och är tillgänglig som kontaktperson för avropsberättigade vid eventuella frågor avseende utförda tjänster. Samtliga städledare som är kopplade till genomförande av kontrakt ska ha genomgått utbildning inom PRYL/SRY eller motsvarande.



4.2.1.2 Städpersonal

Städpersonal som utför dagligstädning ska senast 3 månader efter start av kontrakt ha genomgått utbildning inom PRYL/SRY eller motsvarande. Städpersonal som tillkommer under kontraktstiden och utför dagligstädning ska senast 3 månader efter start av sin tjänst ha genomgått utbildning inom PRYL/SRY eller motsvarande.

4.2.1.3 Fönsterputsare

Personal som utför arbeten på hög höjd ska, för att minimera risker, kunna uppvisa dokumenterad kunskap, kursintyg, certifikat eller liknande bevis som visar på att de har rätt kompetens för den utrustning som används vid utförandet av tjänsten.

4.2.1.4 Golvvård

Personal som utför tjänsten ska kunna uppvisa dokumenterad kunskap, kursintyg, certifikat eller liknande bevis som visar på att de har rätt kompetens och erfarenhet för maskinell skurning och ytbehandling av olika typer och golvmaterial.

4.2.2 Utbyte av personal

Ramavtalsleverantören har rätt att byta ut personal men ska anmäla det senast två (2) veckor innan utbytet sker, om inte annat överenskommit eller omständigheterna uppenbarligen föranleder annat. Även om utbyte av personal ska ske kostnadsfritt och inte påverka kvaliteten i utförandet av tjänsten kan ni själva behöva avsätta resurser för att bidra till introduktionen av den nya personalen, vid behov kontrollera personalens kompetens och ha ett särskilt fokus på uppföljningen av leveransen med mera. Därför kan det vara viktigt med framförhållning.

4.2.3 Prisjustering

Prisjusteringar sker med Statiska centralbyråns städindex som grund.

Fast timpris

Fast timpris kan justeras en gång per år. Kammarkollegiet gör justeringen och publicerar det aktuella fasta timpriset på avropa.se.

Övriga priser

Ramavtalsleverantören en gång per år begära prisjustering av övriga priser.

Prisjusteringen hanteras av avropsberättigad och blir giltig först när båda parter har signerat överenskommelsen. Modellen för prisjustering ser ut så här:

- Index: Statiska centralbyråns städindex (1993=100)
- Basvärde: Det värde som var aktuellt sex (6) månader innan kontrakt träder i kraft.



- Prisförändringar vilkas resultat enligt beräkningen understiger 2,0 % justeras inte. Om justering inte sker har Ramavtalsleverantören rätt att tillgodoräkna den icke nyttjade prisförändringen i nästa justering.
- Nya priser ska gälla minst 12 månader i taget.

Det kostar för närvarande 400 kronor per år att prenumerera på städindex. Kontakta Kammarkollegiet vid eventuella frågor kring att beräkna en prisjustering.

4.2.4 Ändringar i uppdraget

4.2.4.1 Tjänstens omfattning

Avropsberättigad kan, under förutsättning att det kan anses förenligt med upphandlingslagstiftningen, att ändra tjänstens omfattning under pågående leverans. Om det blir aktuellt ska ramavtalsleverantören aviseras i god tid innan förändringen och ändring av kontrakt ska hanteras i samförstånd mellan parterna.

Om förutsättningarna för uppdraget ändras, till exempel att lokalytan utökas eller minskas och förändringen överstiger 2 procent och inget annat framgår av kontrakt justeras priset. En eventuell prisjustering ska avspegla prissättningen för objektet som helhet och vara proportionell mot ändrad kostnad för ramavtalsleverantören. Skriftlig överenskommelse krävs.

4.2.4.2 Städinstruktion

Ändring av städinstruktionen ska ske skriftligt och undertecknas av behörig företrädare för avropsberättigad och ramavtalsleverantören för att vara giltig.

4.2.4.3 Merarbete

Ramavtalsleverantören har endast rätt till ersättning för merarbete i samband med avropsberättigads ändringsbegäran om detta särskilt avtalats och skriftligen godkänts av avropsberättigad.

4.2.5 Uppföljning och felanmälningar

Följ upp leveransen samt dokumentera och hantera direkt eventuella fel, till exempel i form av försening eller bristande leverans kvalitet, så att ramavtalsleverantören får en möjlighet att rätta, se Allmänna villkor, avsnitt 2.21. Genom uppföljning säkerställs kvalitet och goda relationer med ramavtalsleverantören. I avsnitt 2.22 anges vad som gäller för avtalsbrott, reklamation, prisavdrag och vite och i avsnitt 2.23 anges rätt till skadestånd och ansvarsbegränsningar. Avropsberättigads rätt att säga upp kontraktet i förtid anges i Allmänna villkor, avsnitt 2.27. Sammanfattningsvis innebär ramavtalet att:

- Fel ska avhjälpas inom skälig tid.
- Fel som innebär behov av fortsatta åtgärder ska sammanställas i en skriftlig reklamation. Ramavtalsleverantören ska få reklamationen inom skälig tid, dock senast inom 30 dagar, från det att felet upptäckts eller borde ha upptäckts.



- Fel som inte kan avhjälpas kan ge rätt till prisavdrag samt rätt till vite motsvarande 20 procent av värdet på felaktig tjänst
- Avropsberättigad kan ha rätt till ersättning för merkostnader som uppstår genom att anlita annan leverantör samt vite motsvarande 20 procent av värdet av aktuell merkostnad.

Uppföljningen kan också innebära att ramavtalsleverantören får en positiv återkoppling om en väl utförd tjänst!