



**Avtalsnamn** Lokalvårdstjänster -  
Delområde Sydväst

**Ref. nr.** IK21227-01

**Startdatum** 2022-05-01

**Slutdatum** 2026-04-30

**Förlängning** Ingen förlängning

## Avtalsparter

### Köpare

Göteborgs Stad Inköp och upphandling  
2120001355

### Säljare

ISS Facility Services AB  
5564103280

### Adress

Magasinsgatan 18 A  
40523  
Göteborg  
Sverige

### Adress

Box 2906  
21209  
Malmö

### Kontaktperson

Elin Alm  
+46 (0)31 366 37 91 (tel)  
elin.alm@ink.goteborg.se

### Kontaktperson

Arne Jozefsson  
+46 (0)77 118 10 20 (tel)  
0734-36 54 55 (mob)  
arne.jozefsson@se.issworld.com

## 1. RAMAVTAL

### 1.1 INLEDNING

#### 1.1.1 Objekt och omfattning

Ramavtalet omfattar följande tjänster.

Lokalvårdstjänster (städtjänster) och omfattar lokalvård i olika typer av lokaler där olika typer av verksamheter bedrivs, till exempel regelbunden städning av förskolor, skolor, kontor, idrottshallar, boenden inom omsorg samt städning inom hemtjänst med mera. Städning av mer oregelbunden karaktär ingår också, till exempel flyttstädning och sanering samt lokalvård i skolor i samband med idrottscup:er. Fönsterputs, golvvård, höghöjdsstädning och storstädning ingår också. All typ av städning och städning av alla typer av material och underlag ingår i upphandlingen.

Undantaget är byggstädning. Dessutom kommer en separat upphandling som är reserverad för sociala företag att genomföras. Lokalvård i de objekt som omfattas av den reserverade

upphandlingen, ingår inte i detta ramavtal. Den reserverade upphandlingen innefattar specifika sporthallar (obemannade sporthallar) och omklädningsrum (omklädningsrum vid fotbollsplaner) som Idrotts- och föreningsförvaltningen förfogar över.

Detta ramavtal avser:  
Delområde Sydväst

En karta med gränser mellan de olika geografiska delområdena finns i bilaga 3 Karta geografiska delområden. Det finns även en lista över de adresser som ligger inom respektive geografiskt delområde, bilaga 4 Adresser geografiska delområden (listan är ett dokument som ägs av Stadsledningskontoret och kan komma att uppdateras något, det är ett levande dokument).

Bilaga 4 Adresser geografiska delområden innehåller samtliga adresser som finns inom gränserna för respektive geografisk del, dvs. inte enbart adresser som tillhör Göteborgs Stad utan även privata adresser med mera. Observera att alla adresser i listan **inte** kommer att beröras av ramavtalen för Lokalvårdstjänster.

Ramavtalet är ett avtal utan volymförpliktelser.

Verksamhet som berör ramavtalsområdet kan bedrivas i egen regi, vilket också är fallet när det gäller lokalvård. I sådana fall är ramavtalet att betrakta som ett komplement till den egna verksamheten.

Observera att det kan finnas redan gällande avtal för verksamhet som berör ramavtalets område. Dessa avtal upphör inte att gälla i anledning av detta ramavtal.

### **1.1.2 Backup-leverantör inom andra delområden**

ISS Facility Services AB har förbundit sig att vid behov träda in som backup-leverantör inom följande delområden, enligt de förutsättningar som beskrivs i avsnitt Beställningsförfarande.

Delområde Centrum

1. Miab AB (huvudleverantör)
2. Coor Service Management AB (backup-leverantör)
3. ISS Facility Services AB (backup-leverantör)

Delområde Hisingen

1. Coor Service Management AB (huvudleverantör)
2. Miab AB (backup-leverantör)
3. ISS Facility Services AB (backup-leverantör)

Delområde Sydväst

1. ISS Facility Services AB (huvudleverantör)
2. Coor Service Management AB (backup-leverantör)
3. Miab AB (backup-leverantör)

### **1.1.3 Bilagor till ramavtalet**

Bilaga 1 Städprogram

Bilaga 2 Prisbilaga Sydväst

Bilaga 3 Karta geografiska delområden

Bilaga 4 Adresser geografiska delområden

Bilaga 5 Villkor för lön, semester och arbetstid

### **1.1.4 Avtalsanvändare**

Avtalsanvändare inom Göteborgs Stad. För mer information om vilka som ingår i Göteborgs Stad se webbplats: <http://www.goteborg.se>

Övriga avtalsanvändare:

Göteborgs Begravningsamfällighet  
Göteborgsregionens Kommunalförbund och ISGR AB  
Räddningstjänsten Storgöteborg  
Gryning Vård AB (gäller verksamheter som är placerade geografisk inom Göteborgs Stads gränser)  
Stiftelsen Göteborgs sjukhem inklusive ingående stiftelser och bolag

Om verksamhet som bedrivs hos avtalsanvändare genom omorganisation överförs till annan juridisk person och behovet av tjänster som omfattas av ramavtal övertas helt eller delvis av den andra juridiska personen äger även denne rätt att använda ramavtalet.

### 1.1.5 Definitioner

**Avropsavtal** – Avtal mellan Beställaren och Leverantören om att utföra uppdrag i enlighet med villkoren i ramavtalet.

**Avtalsanvändare** – De kommuner, förvaltningar, kommunalförbund och bolag med mera som har rätt att använda ramavtalet.

**Beställare** – Myndigheter och enheter som beställer i enlighet med ramavtalet. Respektive Beställare ansvarar för sin användning av och sina beställningar från ramavtalet.

**Göteborgs Stad** – Begreppet Göteborgs Stad omfattar stadens samtliga förvaltningar och bolag samt föreningar där Göteborgs Stad är förvaltare eller, direkt eller indirekt, utser en majoritet av styrelsen eller motsvarande.

**m<sup>2</sup>** – En kvadratmeter (m<sup>2</sup> eller kvm) är en härledd SI-enhet för area. 1 kvadratmeter är arean av en kvadrat med sidan 1 meter.

**Leverantör** – Företag eller annan aktör som lämnat anbud och som tillhandahåller de tjänster som omfattas av ramavtalet. Med Leverantör avses även grupper av leverantörer och i alla delar av Inköp och upphandling godkänd underleverantör.

**Ramavtal** – Det avtal, med bilagor, som Inköp och upphandling ingår med en eller flera leverantörer efter genomförd upphandling.

**Resultat** – Rapport, plan, undersökningsresultat eller någon annan prestation som är slutresultat av ett uppdrag som utförts.

**Underleverantör** – Med underleverantörer avses, utöver vad som definieras som åberopad kapacitet, annan leverantör som under avtalstiden anlitas för att fullgöra hela eller delar av ramavtalsleverantörens förpliktelser enligt ramavtalet. Som underleverantör avses även annat bolag som ingår i samma koncern, t ex moderbolag/dotterbolag, om bolagen har olika organisationsnummer. Med underleverantörer avses inte de leverantörer som levererar diverse varor och tjänster till ramavtalsleverantören.

**Upphandlingsdokument** – Detta dokument och samtliga övriga dokument som används för att beskriva eller fastställa innehållet i upphandlingen.

**Uppdrag** – Den tjänst som beställs från ramavtalet vid var tillfälle.

**Åberopad kapacitet** – Annat företag som Leverantören åberopar i anbudet för att uppfylla "Krav på ekonomisk och finansiell ställning" eller "Teknisk och yrkesmässig kapacitet".

**Tjänsten:**

**Fläckar** – Fastsittande föroreningar på avgränsade områden av en yta som inte orsakats av skador eller bristande byggnadsmässigt underhåll, såsom spill av dryck, ränder, nedtrampat tuggummi, streck, halkmärken, fingeravtryck.

**Avfläckning** – Ta bort smutsfläckar på väggar, golv och inredningar med hjälp av fuktad duk.

**Fläckborttagning** – Ta bort svårare smutsfläckar med hjälp av till exempel svamp och rengöringsmedel.

**Tormoppning** – Avlägsna damm och smuts på hela golvytan i kombination med avfläckning med torr mopp eller fiberduk.

**Fuktmoppning** – Moppa med fuktig mopp så att damm och smuts avlägsnas på hela golvytan. Moppen får inte vara så våt att den efterlämnar fukt på golvet.

**Kombiskurning** – Skura med kombiskurmaskin. Längs kanter och på ytor som inte kan skuras med maskin, fuktmoppas golvet.

### 1.1.6 Takvolym

Den nedan angivna avtalsvolymen innebär en uppskattad volym baserad på statistik, förväntade kvantiteter för beställarna och vad som framkommit i analysen inför upphandlingen. Detta värde utgör ramavtalets takvolym. Några garanterade volymer lämnas inte.

Om ramavtalets omsättning uppnår angiven takvolym eller detta förhållande förväntas inträffa inom en snar framtid har Inköp och upphandling rätt att säga upp ramavtalet till omedelbart upphörande. En sådan uppsägning påverkar inte giltigheten av kontrakt som ingåtts med stöd av ramavtalet dessförinnan.

Under avtalstiden kan förändringar komma att ske utifrån politiska beslut, verksamhets-/ organisationsförändringar med mera som kan påverka behovet, volymerna, antalet avtalsanvändare eller leveransställen.

Volymen under den sammanlagda avtalstiden uppskattas till cirka 650000000 SEK.

#### Ändringsoption takvolym

I händelse av verksamhets-/ organisationsförändring, ändrad lagstiftning, politiska beslut, myndighetsbeslut eller dylikt som påverkar behovet, volymerna, antalet avtalsanvändare eller leveransställen, förbehåller sig Inköp och upphandling rätten att justera den i upphandlingen angivna takvolymen för ramavtalen enligt nedanstående förutsättningar.

Om det ackumulerade värdet på avrop gjorda från ramavtalen under avtalsperiodens första 24 månader, överstiger mer än 60 procent av värdet på angiven takvolym för ramavtalen, äger Inköp och upphandling rätt att höja angiven takvolym för ramavtalen med 20 procent. Med värde avses i detta hänseende de belopp i SEK som utgör de samlade avropen från ramavtalen respektive ramavtalens takvolym angivet ovan.

Ändringsoptionen kan lösas ut under hela den planerade avtalsperioden. För det fall att Inköp och upphandling löser ut optionen ska skriftligt meddelande härom skickas till Leverantören.

### 1.1.7 Avtalsstart

Planerad avtalsstart 2021-07-10

### 1.1.8 Avtalsslut

Planerat avtalsslut 2025-07-09

### 1.1.9 Avtalsperiod

Ramavtalets planerade avtalsperiod är 48 månader. Inköp och upphandling har möjlighet att säga upp ramavtalet med en uppsägningstid av 7 månader. Avtalet löper dock minst i 24 månader. Vid den planerade avtalsperiodens utgång upphör ramavtalet att gälla utan föregående uppsägning.

Förutom uppsägning i enligt med stycket ovan, som kan göras utan orsak, regleras uppsägning av ramavtalet i punkten "Förtida upphörande".

Ramavtalet gäller från det att det undertecknats av båda parter, dock tidigast från och med planerad avtalsstart.

Om planerad avtalsstart blir förskjuten startar avtalsperioden efter det att det första ramavtalet undertecknats av båda parter.

Ramavtalet upphör dock att gälla för samtliga, utan uppsägning, den dag då avtalsperioden löper ut för det första ramavtalet.

### 1.1.10 E-handel inklusive exponering i Proceedo

#### Formulär

Innan avtalsstart kommer ett eller flera elektroniska formulär sättas upp på avtalet av Göteborgs Stad. Till formuläret kopplas sökord samt information om upphandlat område. Länk till Leverantörens hemsida kan anges. Länkad information ska hållas aktiv av Leverantören under hela avtalsperioden.

#### Förnyad konkurrensutsättning

På detta avtal gäller bland annat förnyad konkurrensutsättning. Manual för hur svar lämnas på förnyade konkurrensutsättningar finns på [goteborg.se/proceedo](http://goteborg.se/proceedo). En särskild e-postadress för mottagande av förnyade konkurrensutsättningar anges av Leverantören vid avtalsteckning. Till denna e-postadress skickas samtliga förnyade konkurrensutsättningar på avtalet gjorda i Visma Proceedo. Leverantören ansvarar för att angiven e-postadress är korrekt under hela ramavtalsperioden för att inte gå miste om att delta i konkurrensutsättningar. Leverantören ansvarar även för att se till att avsändande e-postadress är godkänd hos mottagaren. Autosvar från Leverantören hanteras inte.

#### Order

Elektronisk order kommer att skickas som e-post med order som bifogad fil. Order kan innehålla ytterligare bifogade filer för vidare specifikation av beställning. Alla orders ska hanteras. En särskild e-postadress för mottagande av order ska anges. Till denna e-postadress skickas samtliga order på avtalet gjorda i Visma Proceedo. Elektronisk orderbekräftelse ska skickas till Beställaren som svar på inkommen e-post med bifogad order. Observera att orders kan skickas från andra organisationer som ärver detta avtal.

E-fakturor ska specificeras på fakturaradsnivå utifrån beställd tjänst; per kvm (alternativt timme eller annan enhet), lokaltyp/verksamhetstyp, typ av tilläggstjänst, typ av golvvård, typ av fönsterputstjänst och antal enheter. E-fakturorna ska harmonisera med bestämda städprogram.

## 1.2 KRAV PÅ LEVERANTÖREN

### 1.2.1 Teknisk och yrkesmässig kapacitet

Leverantören och eventuella underleverantörer ska ha erforderlig teknisk förmåga och kapacitet för uppdragets genomförande samt vara organiserad så att verksamheten bedrivs med hög service och god kvalitet.

### **1.2.1.1 Miljöledningssystem**

Leverantören ska ha ett certifierat miljöledningssystem enligt EMAS, ISO 14001 eller FR2000 alternativt vara miljödiplomerad enligt Svensk Miljöbas. Om Leverantören inte är certifierad så ska denne bevisa att den vidtagit miljöledningsåtgärder som är likvärdiga med de som efterfrågats, exempelvis ett intyg från certifieringsorgan om påbörjad certifieringsprocess. Kravet kommer kontrolleras genom att Inköp och upphandling begär in verifikat i enlighet med kravet.

### **1.2.1.2 Kvalitetsledningssystem**

Leverantören ska ha ett certifierat kvalitetsledningssystem enligt ISO 9001 eller FR2000 alternativt vara kvalitetsdiplomerad enligt Svensk Kvalitetsbas. Om Leverantören inte är certifierad så ska denne bevisa att den vidtagit kvalitetsledningsåtgärder som är likvärdiga med de som efterfrågats, exempelvis ett intyg från certifieringsorgan om påbörjad certifieringsprocess. Kravet kommer kontrolleras genom att Inköp och upphandling begär in verifikat i enlighet med kravet.

## **1.2.2 Dialog kring språkutbildning för anställda**

Göteborg Stad strävar efter att Göteborg ska vara en jämlik stad. Att invånare i Göteborg kan hantera svenska språket är en viktig faktor i jämlikhetsarbetet eftersom det ökar möjligheterna till att komma in på arbetsmarknaden och att integreras i samhället. Arbetsmarknad och vuxenutbildningsförvaltningen i Göteborgs Stad kan erbjuda utbildning i svenska språket för arbetstagare hos leverantörer inom detta ramavtal.

Göteborgs Stad förbehåller sig rätten att ta upp diskussioner med Leverantören om möjligheterna att utbilda arbetstagare i det svenska språket, med syftet att främja social integration och att erbjuda Leverantören en möjlighet att kompetensutveckla sina anställda.

## **1.2.3 Städning inom hemtjänst**

Leverantören ska ha ett giltigt hemtjänst-tillstånd utfärdat av IVO alternativt ha lämnat in en ansökan till IVO om ett hemtjänst-tillstånd.

## **1.3 SÄRSKILDA KONTRAKTSVILLKOR**

### **1.3.1 Antidiskrimineringsklausul**

Leverantören förbinder sig att följa vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning. De lagar som avses för närvarande är 16 kap. 8 och 9 §§ brottsbalken samt diskrimineringslagen (2008:567).

Leverantören ska senast 14 dagar efter att Inköp och upphandling begär det, normalt i samband med uppföljningsmöte, redovisa uppgifter och handlingar enligt 3 kap. diskrimineringslagen. Leverantören ska även lämna en sanningsförsäkran som anger om Leverantören eller anställd som Leverantören ansvarar för, vid utförandet av detta ramavtal, enligt lagakraftvunnen dom brutit mot en straffbestämelse eller ett förbud enligt vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning.

Leverantören är dessutom skyldig att på Inköp och upphandlings begäran redovisa ytterligare information som krävs för kontrollen.

Leverantören ska ålägga de företag vars kapacitet har åberopats samma skyldigheter, under förutsättning att företaget kommer utföra en väsentlig del av uppdraget i Sverige.

### **1.3.2 Anti-korruption**

Leverantören ska aktivt arbeta med anti-korruption. Ingen form av mutor, eller oegentliga

erbjudanden till eller från anställda, företag eller organisationer tolereras.

Leverantören ska i relationen till kunder som baseras på ramavtalet vara följsamma mot Institutet mot mutors Näringslivskod (Kod om gåvor, belöningar och andra förmåner i näringslivet). Enligt koden gäller olika regler beroende på inom vilken samhällssektor en mottagare av en förmån arbetar samt vilka arbetsuppgifter som mottagare har. Det innebär att i förhållande till personer som utövar myndighetsutövning eller beslutar om offentlig upphandling är det förbjudet att lämna, utlova eller erbjuda en förmån. I förhållande till övriga offentliga anställda gäller enligt koden en särskild restriktivitet. Inbjudningar till seminarier eller liknande ska ha en tydlig nytta i tjänsten för deltagaren och skickas till arbetsgivaren som godkänner deltagande och utser vilka personer som ska delta.

### 1.3.3 Krav på fordon och fordonsförteckning

#### Miljökrav på fordon

Kraven och villkoren nedan omfattar samtliga fordon som används till ramavtalet, oavsett om de ägs eller leasas av Leverantören eller av anställda, underleverantörer eller hyrs in på annat sätt. Undantag kan göras under kortare tid när ordinarie fordon repareras, servas eller dylikt, eller för specialfordon. I Transportstyrelsens vägtrafikregister kan kontrolleras vilken kategori ett fordon tillhör och om det uppfyller kraven. Det ska framgå av vägtrafikregistret att fordonen uppfyller de krav som ställs. För fordon som är registrerade i utlandet ska motsvarande uppgifter finnas i utländskt register. Ålder räknas i detta ramavtal från det datum som fordonet togs i trafik första gången enligt uppgift i vägtrafikregistret. Leverantören ska under avtalstiden på begäran kunna lämna förteckning över de fordon som används.

#### Miljökrav på lätta lastbilar (< 3,5 ton totalvikt)

Följande krav ska vara uppfyllda senast 12 månader efter avtalsstart:

- alla lätta lastbilar får vara maximalt 8 år gamla
- minst hälften av de lätta lastbilarna ska drivas med fordonsgas, vätgas eller el
- de lätta lastbilar som har dieselmotor får släppa ut högst 5 milligram (0,005 gram) partiklar per km, alternativt tillhöra Euro VI eller högre.

Elbil ska endast drivas med elmotor. Den får inte vara laddhybrid, d.v.s. utöver elmotor ska den inte ha en förbränningsmotor som går på diesel eller bensen och som kan driva hjulen.

#### Miljökrav på personbilar

Följande krav ska vara uppfyllda senast 12 månader efter avtalsstart:

- alla personbilar ska vara högst 8 år gamla.
- minst hälften av personbilarna ska drivas med fordonsgas, vätgas eller el

Elbil ska endast drivas med elmotor. Den får inte vara laddhybrid, d.v.s. utöver elmotor ska den inte ha en förbränningsmotor som går på diesel eller bensen och som kan driva hjulen.

### 1.3.4 Särskilda arbetsrättsliga villkor

#### 1. Leverantörens åtagande

Leverantören ska under hela kontraktets löptid tillämpa kontraktsvillkoren enligt punkt 1–5. Kontraktet ska fullgöras i enlighet med de vid var tid gällande arbetsrättsliga villkoren avseende lön, semester och arbetstid enligt bilaga 8 Villkor för lön, semester och arbetstid. Leverantören ska säkerställa att villkoren uppfylls av anlitade underleverantörer som direkt medverkar till att fullgöra kontraktet, oavsett antal mellanled. Leverantören ska också säkerställa att dessa underleverantörer medverkar vid uppföljning enligt punkt 4. Åtagandet gäller för anställda arbetstagare när dessa utför arbeten enligt kontraktet. Åtagandet avser arbete som utförs enligt svensk arbetsrätt.

#### 2. Justering av Villkoren under kontraktstiden

Under kontraktstiden kan det kollektivavtal för respektive bransch som villkoren utgår från omförhandlas av parterna. Om kollektivavtalet omförhandlas ska motsvarande villkor i nästkommande kollektivavtal gälla som avtalsvillkor. När de nya kollektivavtalen trätt i kraft och de arbetsrättsliga villkoren uppdaterats, kommer leverantörerna informeras om detta.

### 3. Hur Villkoren kan uppfyllas

Leverantören kan uppfylla villkoren för lön, semester och arbetstid enligt bilaga 8 Villkor för lön, semester och arbetstid genom att tillämpa dessa. Leverantören kan även uppfylla dem på följande alternativa sätt: genom att vara bunden av och tillämpa ett centralt kollektivavtal som tillämpas i hela Sverige på motsvarande arbetstagare i den aktuella branschen eller ett lokalt avtal som bygger på detta avtal, genom att tillämpa villkor för lön, semester och arbetstid i ett centralt kollektivavtal som tillämpas i hela Sverige på motsvarande arbetstagare i den aktuella branschen utan att vara bunden av det, eller genom att vara en arbetsgivare som omfattas av en utstationeringssituation enligt lagen (1999:678) om utstationering av arbetstagare och tillämpar villkor om lön, semester och arbetstid i enlighet med denna lag. Ovanstående gäller även för eventuella underleverantörer.

### 4. Uppföljning

Inköp och upphandling äger rätt att följa upp att Leverantören fullföljer sina åtaganden. På begäran av Inköp och upphandling ska Leverantören kunna redovisa hur villkoren efterlevs. Leverantören ska möjliggöra för Inköp och upphandling att själv eller genom ombud utföra revisioner hos Leverantören och/eller hos dess underleverantörer för att säkerställa att Leverantören uppfyller sitt åtagande enligt punkt 1 och att villkoren efterlevs. Leverantören ska i samband med uppföljningen tillhandahålla de uppgifter och den dokumentation som behövs för att kontrollera att villkoren efterlevs, till exempel tidsrapportering, scheman, lönespecifikationer och anställningsavtal för berörda arbetstagare.

#### 4.1 Hantering av personuppgifter

Vid en kontroll av att ni som Leverantör följer detta kontraktsvillkor kommer personuppgifter att behandlas. Det kommer att ske i överensstämmelse med Dataskyddsförordningen (GDPR). Enligt art. 6 p. 1 c) får behandling av personuppgifter utföras om den är nödvändig för att fullgöra en rättslig förpliktelse som åvilar den personuppgiftsansvarige. Enligt art.6, p. 1 e), får behandling ske om den är nödvändig för att utföra en uppgift av allmänt intresse. Med hänsyn till de nya bestämmelserna i LOU om skyldighet för upphandlande myndigheter att ställa ut villkor avseende lön, semester och arbetstid, om det är behövligt, är det tillåtet att personuppgifterna behandlas med stöd av nämnda bestämmelser avseende rättslig förpliktelse och/eller uppgift av allmänt intresse. Mer information om hur Dataskyddsförordningens bestämmelser hanteras i detta avseende, förmedlas av Inköp och upphandling i samband med uppföljning av dessa kontraktsvillkor.

### 5. Hantering av brister

Om Leverantören inte medverkar vid uppföljningen eller om det föreligger brister i den dokumentation som ska tillhandahållas enligt punkt 4 ska rättelse ske inom den tid som bestäms av Inköp och upphandling. Vid bristande efterlevnad av villkoren ska Leverantören avhjälpa detta enligt en av Leverantören framtagna tidsatt åtgärdsplan som ska godkännas av Inköp och upphandling. Åtgärdsplanen ska tas fram inom den tid som bestäms av Inköp och upphandling. Inköp och upphandling har rätt att införa tillfälligt beställningsstopp fram till dess att eventuella avvikelser är åtgärdade. Inköp och upphandling har också rätt att säga upp kontraktet med omedelbar verkan om Leverantören inte vidtar rättelse inom angiven tid eller inte avhjälper brister enligt fastställd åtgärdsplan. Inköp och upphandling har också rätt att säga upp kontraktet med omedelbar verkan vid allvarliga brister i villkorens efterlevnad.

Leverantören ska ålägga underleverantör samma skyldighet som följer av de särskilda arbetsrättsliga villkoren.

### 1.3.5 Kompetens och erfarenhet - arbetsledare

Arbetsledare ska ha erfarenhet av arbetsledning samt ha städutbildning med miljökunskap enligt PRYL (Projekt Yrkesbevis Lokalvårdare), SRY (Servicebranschens Yrkesnämnd) eller likvärdigt.

Utbildningen ska minst innehålla områdena

- Service och kvalitet, inklusive faktorer som kan påverka kvalitetsnivån.
- Ergonomi, friskvård och arbetsmiljö.
- Städningens grunder och arbetsplanering, inklusive hygien, spridningsvägar och olika städssystem.
- Miljö, inklusive kemisk-tekniska produkter, dosering, kemiska begrepp, säkerhetsdatablad och pH-skalan.
- Redskap och maskiner, inklusive olika städmaterial samt skydds- och säkerhetsbestämmelser.



-Golvmaterial och underhållsmetoder, inklusive entrésystem.

Leverantör ska på begäran lämna en förteckning över arbetsledare med namn samt kopia på certifikat/intyg eller likvärdigt som bevis på att krav uppfylls.

### **1.3.6 Kompetens och erfarenhet - städpersonal**

Städpersonal ska ha städutbildning med miljökunskap enligt PRYL (Projekt Yrkesbevis Lokalvårdare), SRY (Servicebranschens Yrkesnämnd) eller likvärdigt.

Utbildningen ska minst innehålla områdena

-Service och kvalitet, inklusive faktorer som kan påverka kvalitetsnivån.

-Ergonomi, friskvård och arbetsmiljö.

-Städningens grunder och arbetsplanering, inklusive hygien, spridningsvägar och olika städssystem.

-Miljö, inklusive kemisk-tekniska produkter, dosering, kemiska begrepp, säkerhetsdatablad och pH-skalan.

-Redskap och maskiner, inklusive olika städmaterial samt skydds- och säkerhetsbestämmelser.

-Golvmaterial och underhållsmetoder, inklusive entrésystem.

50% av städpersonal för uppdrag enligt ramavtal ska senast vid avtalsstart uppfylla krav på kompetens.

Samtlig städpersonal för uppdrag enligt ramavtal ska senast sex (6) månader efter avtalsstart uppfylla krav på kompetens.

I städuppdrag som utförs enligt ramavtal ska minst 50% av städpersonal ha minst två (2) års erfarenhet av städning.

Leverantör ska på begäran lämna en förteckning över städpersonal med namn samt kopia på certifikat/intyg eller likvärdigt som bevis på att krav uppfylls.

Personal som utför arbete på hög höjd (över 2 m) ska ha utbildning för detta.

### **1.3.7 Språkkunskaper**

Leverantören, dess ombud/kontaktperson/arbetsledare samt städpersonal som utför uppdrag enligt ramavtalet ska behärska svenska språket.

Arbetsledare ska behärska svenska språket på minst nivå B2 enligt Europarådets referensram för språk eller motsvarande.

Städpersonal ska behärska svenska språket på minst nivå A2 enligt Europarådets referensram för språk eller motsvarande.

Se <http://www.folkuniversitetet.se/Las-mer-om-sprak/Spraktest/>

Samtliga arbetsledare för uppdrag enligt ramavtalet ska uppfylla krav på språkkunskaper.

50% av städpersonal för uppdrag enligt ramavtal ska senast vid avtalsstart uppfylla krav på språkkunskaper.

Samtlig städpersonal för uppdrag enligt ramavtal ska senast sex (6) månader efter avtalsstart uppfylla krav på språkkunskaper.

Leverantör ska på begäran lämna en förteckning över arbetsledare och städpersonal med namn samt kopia på certifikat/intyg eller likvärdigt som bevis på att krav uppfylls.

## **1.4 KRAV PÅ TJÄNSTEN**

### **1.4.1 Allmänt**

Samtliga tjänster ska utföras så att avtalad kvalitets- och hygiennivå uppnås och bibehålls. Rengjorda ytor ska, utöver att de är fria från synlig smuts, skräp och fläckar, även vara fria från osynlig smuts. Med osynlig smuts avses smuts som inte kan ses men uppfattas av andra sinnen, till exempel dålig lukt. Rengöring ska avlägsna smuts och damm, inte enbart förflytta dem.

Leverantören ansvarar för att produkter och städmetoder anpassas till golv- och inventarieleverantörens anvisningar. Golv, inventarier och lösa föremål ska hanteras varsamt så att inga skador uppstår vid rengöring. Uppdraget ska utföras effektivt och noggrant. Ytor som är upptagna av personer i arbete behöver inte rengöras. Detta gäller även utrymmen som normalt ingår i uppdraget men som inte är tillgängliga (låsta eller upptagna av annan verksamhet). Under förutsättning att så är praktiskt möjligt ska Leverantören, inom ramen för den överenskomna tiden för arbetets utförande, göra de omdisponeringar som krävs för att beställda tjänster ska kunna genomföras. Datorutrustning, telefoner eller annan teknisk utrustning ingår inte i städtjänsten om inte så har överenskommit. Personalens privata egendom omfattas inte av beställda tjänster.

Leverantören och Beställare ska komma överens om vilka veckodagar samt under vilka tider de beställda tjänsterna ska utföras. Leverantören förbinder sig att utföra beställda tjänster på de timmar som överenskommit. Stor flexibilitet ska finnas hos Leverantören när det gäller att bemöta önskemål för hur städtjänsten ska disponeras samt vilken tid tjänsterna ska utföras.

Leverantör ska före start av nytt uppdrag samt inför angivande av svar på prisförfrågan/förnyad konkurrensutsättning informera sig om uppdragets omfattning, lokalers beskaffenhet och övriga förhållanden som kan ha betydelse. Leverantör äger inte rätt till extra ersättning för arbete föranlett av  
av  
bristande kännedom om arbetsområdet och ytors beskaffenhet eller andra förhållanden som denne genom ovanstående undersökning kunnat inhämta information om.

## 1.4.2 Städkvalitet och kvalitetskontroller

Det förutsätts att Leverantören, i samverkan med respektive Beställare, tar initiativ till och verkar för utveckling och effektivisering av uppdraget i syfte att åstadkomma ökad kvalitet.

Löpande uppdrag:

Leverantören ska på eget initiativ ansvara för och genomföra egenkontroller/kvalitetskontroller minst en gång per kvartal per uppdrag. Vid ej godkänd kvalitetskontroll ska Leverantören utföra kvalitetsförbättrande åtgärder och genomföra en ny kontroll (omkontroll) som redovisas till Beställaren enligt överenskommelse. Kontroller ska genomföras i samband med utförd städning. Leverantören ansvarar för genomförande och administration av kontroller och rapporter.

Beställaren ska ges möjlighet till att närvara vid kvalitetskontrollerna och därigenom informeras senast två (2) veckor innan genomförandet. Kontroll genomförs då gemensamt av båda parter. Om Beställare ej kan närvara ska Leverantören genomföra kontrollen enligt planerat.

Beställare kan komma att utföra både anmälda och oanmälda stickprovskontroller utöver Leverantörernas avtalade kontroller. Resultatet från dessa ska accepteras som likvärdigt och jämföras med Leverantörens kontroller.

Efter varje genomförande av kvalitetskontroll ska resultatet överlämnas till Beställaren. Rapporten ska överlämnas inom fem (5) arbetsdagar från dess att kontrollen är genomförd. I fall där Beställaren och Leverantören är oense om gällande kvalitetsnivåer ska av båda parter en tredjepartskontrollant väljas ut i samråd. Kostnader i samband med tredjepartskontroll kommer att fördelas jämt mellan Beställaren och Leverantören.

Uppdrag av enstaka/engångskaraktär:

Uppföljning sker gemensamt mellan Beställare och Leverantör enligt överenskommelse.

## 1.4.3 Kvalitetsplan

Uppdragsanpassad kvalitetsplan, för att säkra och följa upp kvaliteten i uppdraget, upprättas tillsammans med Beställaren inför uppstart av varje enskilt städuppdrag, om så överenskommes.

Kvalitetsplanen kan t.ex innehålla beskrivning av:

- Organisation - hur städarbetet för offererat uppdrag organiseras och bemannas, namngiven kontaktperson, kvalitets- och miljöansvarig inklusive deras befattningskompetens, dokumentation över städpersonalens utbildning, hur bemanning och arbetsledning säkerställs - särskilt under kvällar/helger, jourorganisation för akutinsatser.
- Metodbeskrivningar och kontrollrutiner
- Städmedel och utrustning som kommer att användas för uppdraget.

## 1.4.4 Nollställning

Inför start av nytt uppdrag ska Leverantören medverka vid en gemensam kvalitetsgenomgång med

Beställaren. Man kommer överens om vad som ska rättas till genom en extra beställning av den

tillträdande entreprenören (Leverantören), för att uppnå en godtagbar status för start av uppdrag. Beställaren betalar enligt priser i prisbilagan för nollställning av aktuell golvtyp.

## 1.4.5 Arbetstider

Leverantör och Beställare ska komma överens om vilka veckodagar och tider som städtjänsten ska utföras. Städning av lokalerna sker dock huvudsakligen helgfria måndagar – fredagar mellan 06:00 och 18:00. Det finns dock verksamheter med behov av städning på kvällar, nätter, alla dagar i veckan med mera.

Om arbetet förläggs utanför den tid som avtalats mellan Beställare och Leverantör, och detta sker

utan överenskommelse med Beställaren, äger Leverantören inte rätt till OB-tillägg för arbete som utförs före kl. 06.00 eller efter kl. 18.00 alternativt på söndag- och helgdagstid eller storhelgstid. Arbete får ej utföras mellan kl. 18:00 och kl. 06:00 alternativt på söndag- och helgdagstid eller storhelgstid om detta inte har överenskommits mellan Leverantör och Beställare.

#### **1.4.6 OB-tillägg för obekväm arbetstid**

Enkelt OB-tillägg utbetalas för arbete som utförs mellan kl. 18:00 och 24:00 samt för arbete som utförs på söndag- och helgdagstid och som överenskommits mellan Leverantör och Beställare. Den faktor som gäller för enkelt OB-tillägg är 120 % av avtalspriset för normalarbetstid (kl. 06:00-18:00) för aktuell tjänst.

Kvalificerat OB-tillägg utbetalas för arbete som utförs mellan kl. 24:00 och 06:00 samt för arbete som utförs på storhelgstid och som överenskommits mellan Leverantör och Beställare. Den faktor som gäller för kvalificerat OB-tillägg är 130 % av avtalspriset för normalarbetstid (kl. 06:00-18:00) för aktuell tjänst.

#### **1.4.7 Arbetsledning**

Varje enskilt Uppdrag leds och kontrolleras av arbetsledare. Leverantören ska tillhandahålla arbetsledare på plats när uppdraget påbörjas.

Arbetsledning ska vara tillgänglig när arbetet utförs från dag ett för båda parter. Arbetsledningen ska vara nåbar under uppdraget. Vid semester med mera ska hänvisning till annan behörig kontaktperson anges.

#### **1.4.8 Lokaler, utrymmen med mera som Beställaren tillhandahåller**

Leverantören disponerar av Beställaren anvisade lokaler för förvaring av utrustning. Andra verksamhetslokaler såsom personalutrymmen, arbetsledarutrymmen och så vidare får nyttjas efter överenskommelse med respektive Beställare.

Beställaren ska ej behöva tillgodose utrymmen för personliga/privata behov under uppdraget som till exempel kontor.

Leverantören ska lämna avfall och återvinningsmaterial i avsedda kärl i soprum/miljöstation.

#### **1.4.9 Nycklar, passerkort och larm**

Leverantörens personal kvitterar ut/lämnar tillbaka nycklar och passerkort hos Beställare enligt dennes rutiner för detta. Nycklar, passerkort, koder och dyl. som avser tillgång till lokaler ska förvaras på ett säkert sätt (t.ex säkerhetsklassade skåp) så att obehöriga inte kan komma åt dem. Nycklar som lämnats ut av Beställare får inte kopieras om inte annat överenskommits med Beställaren.

Leverantören ska, efter avtalstidens utgång, återlämna samtliga nycklar, passerkort och dyl. som avser Beställares lokaler. Leverantören och dennes personal är skyldig att omgående meddela förekommen nyckel, passerkort eller dyl. I de fall låsbyte krävs på grund av att Leverantörens personal förlorat nyckel, passerkort eller dyl. ska Leverantören svara för kostnaderna för sådan åtgärd.

Förteckning över personal (hos Leverantör) som förfogar över nycklar/larmbrickor eller dyl. ska finnas hos både Leverantör och Beställare om så överenskommits.

Leverantörens personal ska, när de är sist kvar i lokalen, kontrollera att fönster och dörrar är stängda samt att ytterdörrar är låsta. Vid överenskommelse ansvarar Leverantörens personal även för på- och avlarmning. Leverantören ska svara för kostnader för larmutryckning i händelse av att dennes personal gör sig skyldig till försumlighet vid utlösning av larm.

#### **1.4.10 Förbrukningsmaterial**

Förbrukningsmaterial för de arbetsuppgifter som ingår i städuppdraget anskaffas och bekostas av Leverantören.

Material som förbrukas av verksamheten i lokalerna såsom tvål, pappershanddukar, toalettpapper, muggar, sanitetspåsar med mera tillhandahålls av Beställaren men Leverantören ansvarar för påfyllnad, om inte annat överenskommit med Beställare.

#### **1.4.11 Utrustning**

Leverantören ska tillhandahålla samt ansvara för erforderlig utrustning som behövs för de tjänster som ingår i respektive uppdrag. Leverantören ska även ansvara för utrustningens underhåll, reparation, eventuella ersättningsinvesteringar och nyinvesteringar. Leverantörens utrustning ska vara godkänd ur arbetarskyddssynpunkt. Leverantören ansvarar för att personal som handhar utrustningen har fått adekvat utbildning för att utföra de tjänster som ingår i uppdraget med den utrustning som används.

#### **1.4.12 Felrapportering**

lakttagelser av Leverantören avseende felaktigheter eller skador på Beställarens egendom eller i Beställarens lokaler rapporteras omgående av Leverantören till Beställaren.

#### **1.4.13 Personal**

Leverantörens personal ska visa hög servicenivå och ta ansvar för sitt arbete. Begreppet "hög servicenivå" innefattar faktorer som att Leverantören och dennes personal ska visa lyhördhet för de synpunkter som framförs från dem som nyttjar och vistas i de lokaler där Leverantören utför lokalvård.

Leverantören ska upprätthålla en aktuell personalförteckning för respektive Beställare där följande ska framgå:

- Namn och telefonnummer till ansvarig kvalitetsansvarig
- Namn och telefonnummer till ansvarig arbetsledare
- Namn och eventuellt telefonnummer till ordinarie lokalvårdare

I möjligaste mån ska samma personer utföra uppdraget. Leverantören ska ansvara för att de har tillräckligt med personal för att utföra respektive städuppdrag på ett kvalitetssäkert sätt. En plan för att säkerställa städpersonalresursen vid ordinarie arbetsstyrkas frånvaro ska finnas.

Leverantören ska i god tid skriftligen meddela Beställare om förändringar i personalförteckningen. Beställare har rätt att kontrollera att personer är behöriga att vistas i den aktuella lokalen.

Korttidsvikarierande (max en vecka) personal ska ha likartad kompetens och erfarenhet som den personal som är frånvarande.

Långtidsvikarierande (över en vecka) personal ska ha samma kompetens och erfarenhet som den personal som är frånvarande.

Personal/vikarier ska vara introducerade vid den/de aktuella lokalerna innan städtjänster utförs.

#### **1.4.14 Arbetskläder**

Leverantörens personal som utför uppdrag i Beställarens lokaler ska bära enhetlig arbetskläder försedd med Leverantörens firmamärke.

#### **1.4.15 Utdrag ur belastningsregistret**

Leverantören ansvarar för att personal och eventuella underleverantörer som vistas i verksamhet där det finns direktkontakt med barn och ungdomar kan uppvisa intyg från belastningsregistret där det klart framgår att inga anmärkningar finns. Arbetstagaren (lokalvårdaren) ska uppvisa registerutdrag

för Beställaren vid uppdragsstart, personalbyte eller vid misstanke om oegentligheter och utöver det en gång per år. Arbetstagaren ska vid Beställarens förnyade kontroll begära ut ett nytt registerutdrag för uppvisande. Vid den förnyade årliga kontrollen ansvarar Leverantören för att uppvisa giltigt registerutdrag inom tre (3) veckor från det datum då Beställaren har bett att få utdraget.

Personal som inte har uppvisat godkänt registerutdrag får inte anlitas för uppdrag enligt detta avtal.

#### **1.4.16 Identifikationskontroll ID06**

Leverantörens personal som vistas i Beställarens lokaler ska ha en synlig verifikation i form av gällande ID06. Dessutom ska de vid begäran kunna uppvisa ett giltigt ID-kort. Obehöriga får ej vistas i Beställarens lokaler. Stickprovskontroller kan genomföras av Beställare och Inköp och upphandling under avtalstiden.

#### **1.4.17 Säkerhetsprövning av individer som ska utföra lokalvård i samhällsviktiga anläggningar och skyddsobjekt**

Vid utförande av uppdrag för verksamheter som faller under säkerhetsskyddslagstiftning kommer en säkerhetsprövning av Leverantörens personal genomföras i enlighet med Säkerhetsskyddslagen 2018:585. Det innebär att personal som ska utföra aktuellt uppdrag behöver genomgå en grundutredning hos uppdragsgivaren samt registerkontroll innan påbörjat uppdrag. Säkerhetsprövning genomförs av säkerhetspersonal. För mer information om säkerhetsprövning, se: <https://www.sakerhetspolisen.se/sakerhetsskydd/personalsakerhet/registerkontroll-och-sakerhetsklass.html>

Om behov bedöms föreligga kommer ett säkerhetsskyddsavtal att upprättas mellan parterna.

#### **1.4.18 Miljömärkning av rengöringsprodukter**

Rengöringsprodukter som används inom uppdraget ska vara märkta med Svanen, EU Ecolabel, Bra Miljöval eller likvärdig tredjeparts-certifiering.

Följande typer av rengöringsprodukter är undantagna kravet om miljömärkning:

- Grundpolish, golvpolish, golvvax samt borttagningsprodukter till dessa
- Ren kalkborttagning
- Produkter som begränsar eller hindrar biologisk växt (alger, mögel, bakterier)
- Desinfektionsmedel
- Rengöringsmedel avsedda för frysrum
- Rengöringsservetter/wipes

#### **1.4.19 Kemikaliekrav rengöringsprodukter**

Rengöringsprodukter som ingår i undantagen i kravet "Miljömärkning av rengöringsprodukter" ska ha en miljöprestanda som motsvarar den senaste versionen av följande hållbarhetskriterier från Upphandlingsmyndigheten:

Produktens miljöfarlighet KravID: 10582 Nivå bas  
Bioackumulerbarhet för konserveringsämnen och färgämnen KravID: 10226: 1 Nivå bas  
Sensibiliserande (allergiframkallande) produkt KravID: 10583: 1 Nivå bas  
Ingående ämnens hälsofarlighet KravID: 10027: 1 Nivå bas  
Begränsning av biocider KravID: 10713 Nivå bas  
Tensiders nedbrytbarhet KravID: 11299 Nivå avancerad  
Begränsningar av specifika ämnen/ämnesgrupper KravID: 11353 Nivå bas  
Doseringsanvisningar KravID: 10591 Nivå bas

#### **1.4.20 Tillgänglig information om rengöringsprodukter**

Samtliga rengöringsprodukter ska hanteras på ett korrekt och säkert sätt. Personalen ska ha fått

nödvändig utbildning om skyddsutrustning, kemikalielista och säkerhetsdatablad. En kemikalielista ska upprättas över de rengöringsprodukter som används och tillsammans med produkternas säkerhetsdatablad förvaras i anslutning till rengöringsprodukterna. Beställaren ska ges möjlighet att ta del av kemikalielistan och säkerhetsdatabladen. Samma uppgifter ska Leverantör begära ut från Beställaren i de fall Leverantör använder Beställarens produkter.

#### 1.4.21 Produktblad/Säkerhetsblad

För samtliga rengöringsprodukter där säkerhetsdatablad krävs enligt förordning (EG) nr 1907/2006 (REACH-förordningen) ska Leverantören från avtalsstart:

- Ha säkerhetsdatablad fritt tillgängliga och nedladdningsbara för Beställaren via stadens e-handelssystem samt på Leverantörens hemsida.
- Kunna hänvisa Beställaren på begäran till sin hemsida eller via e-post bifoga säkerhetsdatablad till Beställaren.
- Leverantören ska på begäran kunna tillhandahålla dessa i elektroniskt format under utvärderingsperioden eller hänvisa till dessa på Leverantörens hemsida.

#### 1.4.22 Mikroplaster

Rengöringsprodukter ska vara fria från tillsatser av mikroplaster, med hänvisning till Göteborgs Stads kommunfullmäktigebeslut 2015 att Göteborgs Stad snarast ska upphöra med inköp, användning och spridning av produkter med tillsatser av mikroplaster.

Med mikroplaster avses plastpartiklar i fast form som är olösliga i vatten, mindre än 5 mm i minst en dimension, samt ej lättnedbrytbara enligt OECD 301, OECD 310 eller motsvarande test.

#### 1.4.23 Städprogram

Vid all form av Lokalvård ska Leverantören utgå ifrån de fastställda städprogram som finns som bilaga till ramavtalet, eller alternativa städprogram som Beställaren tillhandahåller vid avrop eller tar fram tillsammans med Leverantören. Lokalvård i lokaler där på förhand framtaget städprogram saknas, ska lokalvården uppnå samma kvalitetsnivå som städning i lokaler där städprogram finns.

I många fall kan flera olika städprogram användas parallellt för en och samma lokaltyp/verksamhetstyp eller tilläggstjänst.

Förtydligande av vissa moment som finns med i städprogrammen:

##### **Tömning Källsorteringsstationer**

De flesta verksamheter i staden har källsorteringsmöbler av olika sorter, dessa ska tömmas och hanteras korrekt i anvisat soprum/miljörum. Följande är exempel på vad som kan ingå i en källsorteringsstation/möbel: komposterbart, papper, plast, glas, metall och övrigt (brännbart)

##### **Tömning av robotdammsugare**

Här avses kommunens egna robotdammsugare som är placerade på städobjektet hos vissa verksamheter i staden.

För mer information se bilaga 1 Städprogram.

#### 1.4.24 Lokalvård utifrån lokaltyp/verksamhetstyp

I Prisbilagan finns ett antal definierade lokaltyper/verksamhetstyper, vilka förekommer i Göteborgs Stad.

Pris för städning av specificerade lokaltyper/verksamhetstyper framgår av Prisbilagan per m<sup>2</sup> och månad. Städprogrammen som finns i bilaga 1 Städprogram täcker en stor del av de ytor som lokaltyperna/verksamhetstyperna omfattar. Dessa städprogram ligger till grund för m<sup>2</sup>-priserna för respektive lokaltyp/verksamhetstyp.

Om det uppstår en situation där den lokal som ska städas inte direkt kan placeras i en på förhand definierad lokaltyp/verksamhetstyp, så ska den lokaltyp/verksamhetstyp, bland de i avtalet definierade, som bäst stämmer överens med aktuell lokal användas för att klargöra vilket m2-pris som ska gälla.

Om det ej finns någon närliggande lokaltyp/verksamhetstyp så ska m2-priset för Övriga lokaltyper/verksamhetstyper användas.

För mer information, se bilaga 1 Städprogram och Prisbilagan för detta geografiska delområde.

#### 1.4.25 Tilläggstjänster

I Prisbilagan finns ett antal definierade tilläggstjänster, vilka förekommer i Göteborgs Stad. Tilläggstjänsterna är ett komplement till den regelbundna städningen som utgår från specificerade lokaltyper/verksamhetstyper som listas i Prisbilagan, flik 2 Priser lokaltyper. Tilläggstjänster kan beställas för engångsuppdrag men kan också användas som en del i den regelbundna städningen som sker löpande.

Priser för tilläggstjänster framgår av Prisbilagan och kan debiteras per m2 och tillfälle, per styck eller per timme, beroende på vad som framgår i Prisbilagan för respektive tilläggstjänst. Städprogrammen som finns i bilaga 1 Städprogram ligger till grund för priserna för tilläggstjänster, där det finns städprogram för dessa tjänster eller delar av tjänsterna. Priser för tilläggstjänster ska gälla oavsett

lokaltyp/verksamhetstyp.

I vissa fall kan flera olika städprogram användas parallellt för en och samma tilläggstjänst.

För mer information, se bilaga 1 Städprogram och Prisbilagan för detta geografiska delområde.

#### 1.4.26 Golvvård

I Prisbilagan finns ett antal definierade golvtyper samt typer av golvvård för respektive golvtyp, vilka förekommer i Göteborgs Stad. Golvvården är ett komplement till den regelbundna städningen som utgår från specificerade lokaltyper/verksamhetstyper som listas i Prisbilagan, flik 2 Priser lokaltyper. Golvvård kan beställas för engångsuppdrag men kan också användas som en del i den regelbundna städningen som sker löpande, genom att

golvvård planeras in i förväg med en viss regelbundenhet. .

Priser för golvvård framgår av Prisbilaga och kan debiteras per m2 och tillfälle, utifrån vad som framgår i prisbilagan. Städprogrammet för golvvård som finns i bilaga 1 Städprogram ligger till grund för priserna för golvvård. Priser för golvvård ska gälla oavsett lokaltyp/verksamhetstyp.

För golvtyper som ej specificerats i upphandlingen ska pris för den golvtyp användas som ligger närmast, bland dem som specificeras i Prisbilagan.

Vid varje start av nytt uppdrag ska Leverantören genomföra en okulär besiktning för att bedöma:

- Golvtyp
- Golvtillverkarens rekommendationer
- Kemtillverkarens rekommendationer
- Golvet skick (gammalt, nytt, användningsfrekvens, slitage och så vidare)
- Hur golvet behandlats tidigare
- Hur golvet underhållits sedan senaste behandlingen
- Vad Beställaren önskar för resultat
- Hur länge Beställaren önskar resultatet (eventuellt planerar Beställaren lägga nytt golv efter exempelvis 5



år)

För mer information, se bilaga 1 Städprogram och Prisbilagan för detta geografiska delområde.

### 1.4.27 Fönsterrengöring

I Prisbilagan finns ett antal definierade fönstertyper, vilka förekommer i Göteborgs Stad. Fönsterrengöring är ett komplement till den regelbundna städningen som utgår från specificerade lokaltyper/verksamhetstyper som listas i Prisbilagan, flik 2 Priser lokaltyper. Fönsterrengöring kan beställas för engångsuppdrag men kan också användas som en del i den regelbundna städningen som sker löpande, genom att fönsterrengöring planeras in i förväg med en viss regelbundenhet.

Priser för fönsterrengöring framgår av Prisbilagan och debiteras per fönster och tillfälle, utifrån fönstertyp och antal sidor som ska rengöras. Städprogrammet för fönsterrengöring som finns i bilaga 1 Städprogram ligger till grund för priserna för fönsterrengöring. Priser för fönsterrengöring ska gälla oavsett lokaltyp/verksamhetstyp. Pris framgår för varje typ av fönster och för 1-sidig, 2-sidig och 4-sidig.

För fönstertyper som ej specificerats i upphandlingen ska pris för den fönstertyp användas som ligger närmast, bland dem som specificeras Prisbilagan.

Vid varje start av nytt uppdrag ska Leverantören genomföra en okulär besiktning för att bedöma aktuella fönster för Uppdraget.

Lift och skylift faktureras utifrån självkostnad plus ett påslag på 10 %. Den ursprungliga fakturan för hyra av lift som Leverantören betalt, ska alltid bifogas fakturan till Göteborgs Stad i alla de fall då Leverantören hyr en lift för utförande av uppdrag enligt detta ramavtal.

I de fall stege är aktuellt, ska detta ingå i ordinarie pris per fönster.

Inga extra kostnader får tillkomma utöver kostnad för lift enligt ovan. Liftkostnad ska alltid stämmas av med Beställaren innan uppdragsstart.

För mer information, se bilaga 1 Städprogram och Prisbilagor för detta geografiska delområde.

## 1.5 Omfattning av det geografiska delområdet

Delområdet innefattar alla de verksamheter som ingår i Göteborgs Stad och som har sin geografiska placering inom det aktuella delområdets gränser, se bifogad bilaga 3 Karta Geografiska delar samt bilaga 4 Adresser geografiska delområden som innehåller samtliga adresser som finns inom gränserna för respektive geografisk del. Listan innehåller inte enbart adresser som tillhör Göteborgs Stad utan även privata adresser med mera. Observera att alla adresser i listan **inte** kommer att beröras av ramavtalen för Lokalvårdstjänster.

Lokaler inom delområdet kan vara såväl äldre byggnader som nya och kan vara avsedda för diverse olika typer av verksamheter. Alla typer av lokalvårdstjänster ingår i delområdet och kan komma att avropas under avtalstiden, se avsnitt Objekt och omfattning.

För att få mer information om olika verksamheter som finns i respektive delområde, till exempel antal skolor med mera gå in på Göteborgs Stads hemsida [www.goteborg.se](http://www.goteborg.se).

## 1.6 RAMAVTALSVILLKOR

### 1.6.1 Ramavtalets tillämplighet

Beställningar från ramavtalet görs av Beställaren. Ramavtalets villkor gäller även mellan Leverantören och Beställaren. Leverantören förbinder sig att efter beställning genomföra uppdrag i den omfattning och på de villkor som anges i ramavtalet.

### 1.6.2 Handlingars rangordning

Ramavtalshandlingarna kompletterar varandra. Om ramavtalshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheter uppenbarligen föranleder annat, sinsemellan i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till ramavtalet vilka skriftligen godkänts av båda parter;
2. Ramavtalet;
3. Upphandlingsdokumenten;
4. Beställning/Uppdrag/Avropsavtal;
5. Leverantörens anbud

### 1.6.3 Allmänna bestämmelser

De obligatoriska krav som ställts på Leverantören och tjänsten i upphandlingen är Leverantören skyldig att upprätthålla under hela avtalstiden. Särskilda kontraktsvillkor ska uppfyllas per den tidsangivelsen som angetts för respektive villkor.

Avgifter som inte överenskommit skriftligen godtas inte oavsett benämning. Eventuell trängselskatt eller liknande skatter och avgifter för att utföra uppdrag enligt detta ramavtal betalas av Leverantören.

Leverantören samtycker till att personuppgifter får lagras, sparas, bearbetas och behandlas i Inköp och upphandlings register enligt Dataskyddsförordningen och dataskyddslagen. Leverantören ska ingå personuppgiftsbiträdesavtal med Beställaren om uppdraget innebär att Leverantören är personuppgiftsbiträde till Beställaren.

Leverantören ska följa gällande lagar, förordningar, direktiv och bestämmelser.

### 1.6.4 Allmänhetens insyn

Leverantören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål efter det att Beställaren eller Inköp och upphandling framställt begäran härom till Beställaren eller Inköp och upphandling lämna sådan information som avses i 10 kap. 9 § kommunallagen (2017:725). Sådan begäran ska i normalfallet vara skriftlig. Informationen ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur angelägenheten utförs.

Informationen ska, om inte annat avtalats, lämnas i skriftlig form. Det åligger Beställaren eller Inköp och upphandling att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas. Leverantören är inte skyldig att lämna information om utlämnandet inte kan ske utan väsentlig praktisk olägenhet för Leverantören, om utlämnandet strider mot lag eller annan författning eller om uppgifterna kommer att omfattas av sekretess hos Beställaren eller Inköp och upphandling.

Information som lämnats till Beställaren eller Inköp och upphandling enligt första stycket ska inte anses utgöra företagshemligheter enligt lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter.

Denna bestämmelse har ingen verkan på räckvidden av övriga bestämmelser i upphandlingsdokumenten/avtalet.

### 1.6.5 E-handel Proceedo

Elektronisk handel ska sättas upp mellan ramavtalsleverantören och Göteborgs Stad. Göteborgs Stads standardlösningar för elektronisk handel ska användas. Det elektroniska e-handelssystemet används i första hand vid beställningar från uppkopplade enheter men även andra beställningssätt kan förekomma.

De avtalsanvändare som använder samma systemleverantör som Göteborgs Stad ärver automatiskt upplagda avtal och uppsatta e-handelslösningar för order. Respektive organisation ansvarar för att tillhandahålla nödvändig information för anslutning. Eventuella kostnader med anledning av uppfyllandet av överenskommen elektronisk inköpsprocess bärs av respektive part.

Krav ställda på meddelanden gäller alla avtalsanvändare. Inga andra tekniska lösningar kan krävas. Efterfrågar avtalsanvändare andra lösningar än vad som kravställts av Göteborgs Stad är det

upp till avtalsleverantören att avgöra om avvikande lösning är möjlig. Avtalsanvändaren ska stå för uppkomna kostnader relaterade till detta. Göteborgs Stads godkända former av elektronisk kommunikation samt godkända e-handelsmeddelanden och format beskrivs närmare på [goteborg.se/ehandel](http://goteborg.se/ehandel).

### Elektronisk kommunikation

All kommunikation ska ske via godkända kommunikationsvägar. De parter som inte ingår i Göteborgs Stads standardlösning för e-handel och e-faktura har själva ansvaret att lämna uppgifter till Leverantören. Nätverket för Elektroniska Affärer, NEA, har tagit fram Allmänna bestämmelser för e-kommunikationsavtal som accepteras i och med att anbud lämnas in. Dessa allmänna bestämmelser återfinns i sin helhet på [goteborg.se/ehandel](http://goteborg.se/ehandel).

## 1.6.6 Beställningsförfarande

Det finns en huvudleverantör för detta geografiska delområde. Beställning sker från den leverantör som är huvudleverantör för detta geografiska delområde, förutom vid de undantag som är specificerade i detta ramavtal med bilagor.

Leverantör rangordnad som nummer 2 respektive 3 fungerar som backup till leverantör nummer 1 (huvudleverantören).

Leverantör rangordnad som nummer 2 kommer endast att tillfrågas om leverantör rangordnad nummer 1 inte fullföljer sitt uppdrag inom hela delområdet eller inom enskilda avropsavtal och i övrigt gentemot Beställaren. Detsamma gäller för leverantör nummer 3 om leverantör nummer 2 inte fullföljer sitt uppdrag. På detta sätt slipper Inköp och upphandling att gå ut med en ny upphandling om samarbetet med leverantör rangordnad nummer 1 inte fungerar alternativt inte klarar av att leverera i efterfrågad omfattning.

Inköp och upphandling ska informeras av Beställaren vid varje tillfälle då planerat byte av leverantör enligt ovan är aktuellt. Beställaren ska ha dokumentation över de åtgärder som Beställare och Leverantör vidtagit för att komma till rätta med de problem som lett fram till behov av byte av leverantör.

När beslut om att leverantör nummer 2 ska överta uppdraget från leverantör nummer 1 ska leverantör nummer 2 kunna leverera inom 3 månader vid större uppdrag/uppdrag som kräver mycket resurser och förberedelse, och inom 1 månad vid mindre, enklare uppdrag. Beställaren äger rätt att fatta beslut om senare uppdragsstart än ovan angivet. Vid byte av leverantör ska leverantör nummer 1 leverera tjänsten enligt detta avtal fram till dess att leverantör nummer 2 tar vid. Detsamma gäller för leverantör nummer 2 och 3 i det fall leverantör nummer 2 inte fullföljer sitt uppdrag.

I vissa fall kan förnyad konkurrensutsättning (FKU) användas. FKU ska göras för lokalvårdstjänster i bostadsfastigheter (gemensamma ytor), t.ex. trappstädning, tvättstuga, cykelförråd m.m. FKU kan göras för lokalvårdstjänster i skyddsobjekt, om Beställare väljer att paketera sitt behov på detta sätt. I så fall utförs lokalvården för resterande objekt i Beställarens verksamhet av leverantören för aktuellt geografiskt delområde. I annat fall kan lokalvård i skyddsobjekt ingå i respektive geografiskt delområde. Beställarens behov styr hur paketering görs. Vid förnyad konkurrensutsättning inbjuds samtliga ramavtalsleverantörer inom de fyra geografiska delområdena att på nytt lämna anbud för att se vilken leverantör som bäst motsvarar behovet vid det aktuella tillfället.

Vid förnyad konkurrensutsättning ska ett eller flera av nedanstående utvärderingskriterier användas:

- Pris
- Leveranstid
- Tidigare erfarenhet av arbete i skyddsobjekt
- Upplägg för bemanning
- Backup med säkerhetsprövad personal för att täcka upp sjukdom och semester utan att det uppstår säkerhetsrisker

### 1.6.7 Beställningsrutiner

I tillämpliga fall ska uppdrag definieras i avropsavtal. Avrop på detta ramavtal ska ske inom ramavtalets avtalstid. Avropsavtalets avtalstid är inte beroende av ramavtalets avtalsperiod, utan regleras i avropsavtalet. Automatiska förlängningar av avropsavtal accepteras inte. Avropsavtal får dock

löpa maximalt 12 månader efter ramavtalstidens slut. Ramavtalets avtalsnummer ska alltid framgå av avropsavtalet.

Leverantören ska på begäran översända en orderbekräftelse som återger uppdragets innehåll.

Leverantören ska ha rutiner för kundansvarig personal för alla löpande kontakter med Beställaren vad avser beställningar, leveranser, reklamationer med mera.

#### Förändringar i pågående uppdrag:

Beställaren kan vid behov komma att öka/minska lokalvårdstjänstens omfattning i ett pågående uppdrag. Beroende på hur omfattande ökningen/minskningen är, så krävs olika lång framförhållning. Vid förändringar enligt ovan ska ramavtalsvillkoret "Prisjustering till följd av ändring av moment och/eller frekvenser" beaktas. Dialog krävs mellan Beställare och Leverantör.

#### Uppsägning av pågående uppdrag/beställda tjänster:

För lokalvårdstjänster som inte är av enstaka/engångskaraktär gäller följande:  
Uppdrag kan sägas upp med fyra (4) månaders uppsägningstid/avbeställningstid.

För övriga beställda tjänster av enstaka/engångskaraktär gäller följande:  
Mindre uppdrag, upp till 80 000 SEK, kan avbeställas minst en (1) vecka före den tidpunkt som tjänsten var beställd till.  
Större uppdrag, över 80 000 SEK, kan avbeställas minst tre (3) veckor före den tidpunkt som tjänster var beställd till.

Uppsägningen/avbeställningen ska vara skriftlig och bekräftas av Leverantören. Tidsfristen börjar löpa vid avsändandet av uppsägningen/avbeställningen.

### 1.6.8 Uppdragets utförande

Leverantören ska utföra uppdraget på överenskommen plats i enlighet med beställningen och instruktioner samt upprättade kravspecifikationer samt handlingar i övrigt.

Parterna ska gemensamt komma överens om en bindande tidplan och/eller tidpunkt för uppdragets start och slutförande. Har det inte skett ska Leverantören på Beställarens begäran upprätta förslag till tidplan. Förlängs tiden eller ändras uppdraget ska tidplanen justeras.

Beställare får inte nekas leverans av de tjänster som omfattas av ramavtalet om inte särskilda skäl föreligger. I tider av stor efterfrågan och förlängda leveranstider ska Beställare på ramavtalet tillhöra Leverantörens högsta prioritet.

Leverantören ska använda för ändamålet kompetent och lämplig personal där arbetsledare och nyckelpersoner ska förstå och tala svenska.

Leverantören har skyldighet att utan oskäligt dröjsmål byta ut personer om Beställaren begär det och

har sakliga skäl för sin begäran, såsom att personen saknar nödvändig kompetens eller att det finns samarbetssvårigheter. Leverantören har inte rätt att byta ut för uppdraget väsentlig personal utan Beställarens godkännande om det inte finns sakliga skäl.

Uppdraget ska utföras med en serviceinriktad attityd och ett vänligt bemötande samt utföras på ett professionellt och fackmannamässigt sätt. Uppdraget ska även i övrigt följa god affärs- och yrkessed samt utföras med den skicklighet, kompetens och omsorg som kan förväntas av ett välrenommerat företag inom branschen.

Leverantören ska vid uppdragets utförande samarbeta med Beställarens personal och eventuella andra involverade aktörer. Leverantören ska ta hänsyn till den dagliga verksamhet som pågår hos Beställaren vid uppdragets utförande och se till att störningar minimeras.

Uppdraget ska anses vara slutfört när beställda tjänster är slutförda och godkända av Beställaren.

### **1.6.9 Godkännande av uppdrag**

Beställarens godkännande av slutfört uppdrag befriar inte Leverantören från ansvar för sådana fel och brister som inte uppenbart kunde upptäckas av Beställaren.

### **1.6.10 Pris och prisjustering**

Pris följer av prisbilagan. Angivna priser är i SEK exklusive mervärdesskatt. Ersättningen reglerar samtliga med uppdraget förenade kostnader.

Avtalade priser i ramavtalet är fasta i sju (7) månader från planerad avtalsstart. Parterna äger därefter rätt till en prisjustering per den 1 februari. Därefter är avtalade priser fasta i tolv (12) månader och parterna äger rätt till en årlig prisjustering, per den 1 februari. Prisjustering får ske med 100 procent av Stäindex (SCB) utifrån basmånad november 2020. Jämförelsemånad är november månad året före prisjusteringen.

Prisjusteringarna i ramavtalet gäller även för pågående avropsavtal (bortsett från avropsavtal till följd av FKU). Vid prisjustering i avropsavtal till följd av FKU ska index ovan användas, men tidpunkter kan skilja sig från ovan.

Om ramavtalet träder i kraft vid en senare tidpunkt än planerad avtalsstart, regleras priserna utifrån tidpunkterna ovan, inför att ramavtalet ska träda i kraft.

Inköp och upphandling utför prisjusteringen av ramavtalets priser (ej priser i avropsavtal som kommit till genom FKU) och publicerar nya prislistor i Proceedo där Leverantören kan kontrollera att de nya priserna är korrekta. Leverantören är ansvarig för att kontrollera att prisjusteringar utförts korrekt och kan inte kräva kompensation retroaktivt vid eventuella felaktigheter.

Om index ökar/minskar med mer än 5 procent sedan den senast gjorda prisjusteringen, äger Parterna rätt utifrån avtalade villkor att påkalla en prisjustering under en fast prisperiod.

#### **1.6.10.1 Prisjustering till följd av ändring av moment och/eller frekvenser**

I ramavtalet angivet m2-pris för aktuell lokaltyp/verksamhetstyp (Prisbilagan, flik 2) samt m2-pris för aktuell tilläggstjänst (Prisbilagan, flik 3) ska gälla även om mindre ändringar av moment och/eller frekvenser görs. Vid större ändringar som innebär att den uppskattade tidsåtgången för tjänsten bedöms öka/minska med i snitt 90 minuter (1,5 timmar) per månad eller mer under uppdragstiden (gäller ett separat uppdrag för en enskild Beställare), får priset justeras i relation till ökningen/minskningen. En sådan justering ska utgå ifrån det timpris för övriga tjänster som gäller enligt ramavtalet.

#### **1.6.11 Faktureringsvillkor**

All fakturering ska göras från Leverantören, vilket innebär att ingen fakturering får ske från underleverantör. Faktura ska sändas till köpande organisation. Avgifter för fakturering accepteras

inte. Fakturor ska:

- följa lagkrav, regler och rekommendationer för fakturor och verifikationer
- innehålla obligatorisk information enligt vald fakturastandard
- innehålla av Göteborgs Stad kravställd information.

En faktura måste minst innehålla nedan information:

- Ramavtalets avtalsnummer
- Leverantörens organisationsnummer
- Leverantörens referenser
- Information om eventuell F-skatt
- Plusgiro/bankgironummer
- Ordernummer från elektronisk order
- Köparens organisationsnummer
- Köparens referenser med mottagarkod
- Produktbenämning utifrån beställd tjänst (till exempel lokaltyp/verksamhetstyp, typ av tilläggstjänst, typ av golvvård, typ av fönsterputstjänst)
- Artikelnummer/Tjänstetyp-id (där detta är aktuellt)
- Pris per enhet (per m<sup>2</sup> alternativt timme, styck eller annan enhet)
- Antal enheter av respektive tjänst (utifrån produktbenämning, till exempel Förskola, Flyttstädning, Möbelflytt)
- Art och omfattning av utförd tjänst
- Tidsperiod för utförd tjänst
- Specifikation av ersättningsgilla kostnadsposter och momsbelopp

E-fakturor ska specificeras på fakturadnivå utifrån beställd tjänst; per kvm (alternativt timme eller annan enhet), lokaltyp/verksamhetstyp, typ av tilläggstjänst, typ av golvvård, typ av fönsterputstjänst och antal enheter. E-fakturorna ska harmonisera med bestämda städprogram.

## ELEKTRONISK FAKTURA

Faktura ska sändas till köpande organisation innehållande information ovan. Alla fakturor till Göteborgs Stads e-handelsanslutna förvaltningar och bolag ska skickas elektroniskt i ett av Göteborgs Stads godkända format. Elektroniska fakturor ska skickas från avtalsstart.

Fakturor med bilagor ska skickas enligt anvisningar. Hänvisning till bilagor som enligt lag räknas till räkenskapsinformation men inte bifogas fakturan elektroniskt är inte tillåtet.

De avtalsparter som inte är anslutna till Göteborgs Stads standardlösning för e-handel kan ha egna lösningar för mottagande av elektroniska fakturor. Uppkoppling av elektroniska fakturor mot dessa avtalsparter ska göras inom 3 månader från att ansvarig för e-handel på respektive organisation som nämns under punkten "Avtalsanvändare" begärt detta. Respektive part ansvarar för att tillhandahålla nödvändig information för anslutning av elektroniska fakturor.

### 1.6.12 Betalningsvillkor

Betalning ska göras 30 dagar netto efter godkänt uppdrag samt ankommen och korrekt utställd faktura.

Leverantören har endast rätt att fakturera för utfört arbete som godkänts av Beställaren. Beställaren har rätt att från Leverantören få kopior på verifikationer och övrigt underlag som ligger till grund för det arbete Leverantören fakturerat för.

Utförs uppdraget på löpande räkning har Leverantören rätt att få betalt en gång per månad för utfört, redovisat och godkänt uppdrag. Utförs uppdraget till fast pris ska betalning ske efter överenskommen betalningsplan. Saknas överenskommelse ska betalning ske i sin helhet efter att uppdraget slutförts och godkänts.

### 1.6.13 Dröjsmålsränta

Leverantören har rätt till dröjsmålsränta i enlighet med räntelagen (1975:635) vid Beställarens dröjsmål med betalningen av otvistig faktura. Leverantören har rätt till förseningsersättning i enlighet med lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader med mera.

Inköp och upphandling respektive Beställaren har rätt till dröjsmålsränta i enlighet med räntelagen (1975:635) i de fall då Leverantören ålagts att betala vite eller skadestånd och dröjer med detta. Detsamma gäller om Leverantören är i dröjsmål med betalning av provision.

### 1.6.14 Fel i uppdrag

Uppdraget ska anses felaktigt utfört om resultatet avviker från vad Leverantören har utfäst eller marknadsfört och vad Beställaren med fog kunnat förutsätta utifrån förutsättningarna vid beställningens tillkomst och annat som har avtalats.

Vid fel har Beställaren rätt att efter eget val kräva avhjälpande eller prisavdrag motsvarande felet. Avhjälpande ska ske utan kostnad för Beställaren. Har begäran om avhjälpande framställts och avhjälpande inte sker inom skälig tid har Beställaren rätt att låta annan rätta felet på Leverantörens bekostnad.

Är felet av väsentlig betydelse för Beställaren har Beställaren rätt att häva uppdraget. Beställaren har också rätt att häva återstående del av uppdraget om det finns starka skäl att anta att uppdraget inte kommer att fullföljas utan väsentliga fel.

Oberoende av om hävning sker har Beställaren rätt till ersättning för den direkta skada som felet förorsakat.

Vill Beställaren åberopa att uppdraget utförts felaktigt ska Beställaren underrätta Leverantören inom skälig tid från det att felet fastställts.

Under den tid det tar att utreda misstankarna mot Leverantören enligt ovan har Beställaren rätt att tillfälligt ta bort tillgängligheten för Leverantörens organisation att erhålla avrop ifrån Beställaren på det aktuella ramavtalsområdet (s.k. lokalt tillfälligt beställningsstopp). Det tvistiga förhållandet som föranlett beställningsstoppet kräver inte att en tvist slutligen avgjorts. Under hela den tid den tvistiga frågan är föremål för utredning och prövning har Beställaren således möjlighet att använda lokalt tillfälligt beställningsstopp. Leverantören har inte rätt till ersättning för uteblivna intäkter eller andra kostnader på grund av lokalt tillfälligt beställningsstopp. Vid förtida uppsägning av uppdraget har Leverantören rätt att få full betalning för de tjänster som han har levererat fram till den tidpunkt när avropsavtalet upphör, men ingen rätt att få någon annan ersättning på grund av att avropsavtalet upphör.

### 1.6.15 Försening

Parterna ska informera varandra omedelbart om det finns risk att avtalade tider inte kommer att kunna hållas.

Om Leverantören inte påbörjar, fortsätter med eller avslutar felfritt uppdrag i enlighet med vad parterna har överenskommit och detta inte beror på Beställaren eller något förhållande på Beställarens sida, föreligger försening. Har ingen tid avtalats ska försening anses inträffa efter den tid som får anses skälig med hänsyn till vad som är normalt för uppdrag av samma art och omfattning.

Beställaren har rätt att häva uppdraget avseende den försenade delen om förseningen är väsentlig. En försening ska alltid anses vara väsentlig om Beställaren är berättigad till maximal vitesersättning och uppdraget ännu inte slutförts. Beställaren har också rätt att häva beställningen beträffande återstående del om uppdraget slutförts till viss del men det finns starka skäl att anta att uppdraget inte kommer att fullföljas utan dröjsmål även i återstående del.

Beställaren äger rätt att hålla inne så stor del av betalningen som kan motsvara fordran på grund av

förseningen. Oberoende av om hävning sker har Beställaren rätt till ersättning för den direkta skada som förseningen åstadkommit. Vad som erlagts i vite ska då avräknas.

Leverantören har rätt till ersättning för visade merkostnader som uppstått på grund av försening orsakad av Beställaren.

### **1.6.16 Implementering, uppföljning, kontroll och prevention**

Leverantören förbinder sig att kostnadsfritt medverka på ett eller flera informationsmöten för att informera beställarna om ramavtalet.

Leverantören ska kostnadsfritt medverka till avtalsuppföljning minst en gång per år om inte annat överenskommits. Uppföljningen kommer att utgå från ramavtalet och kan komma att omfatta alla krav som ställts på Leverantören eller till exempel genom att ett slumpmässigt urval av krav kontrolleras. Leverantören ska ha rutiner och tillhandahålla dokumentation som möjliggör att Inköp och upphandling löpande kan kontrollera och utvärdera att ställda krav uppfylls.

Inköp och upphandling är berättigat att anlita en oberoende revisor eller besiktningsman för att verifiera alla ärenden i samband med ramavtalet, under förutsättning att Inköp och upphandling har ett rimligt skäl till det. Leder sådan besiktning eller revision till en kreditering ska leverantören stå för kostnader för revisionen, dock högst med ett belopp per tillfälle motsvarande halva det prisbasbelopp som, vid var tid, gäller enligt socialförsäkringsbalken.

Inköp och upphandling genomför under hela avtalsperioden fortlöpande kontroller av Leverantören och av att Leverantören kontrollerar eventuella underleverantörer, bl.a. avseende skattebetalningar. Leverantören förbinder sig att medverka i arbetet med prevention.

### **1.6.17 Statistik**

Leverantören ska på Inköp och upphandlings begäran överlämna statistik för utförda uppdrag med redogörelse för:

- Lokaltyp/verksamhetstyp (antal m2)
- Typ av tilläggstjänst (antal m2/styck/timmar)
- Typ av golvvård (antal m2)
- Typ av fönster (antal fönster)
- Uppdelat per beställande enhet

Statistik ska i normalfallet erhållas digitalt.

### **1.6.18 Försäkringar**

Leverantören ska under hela avtals- och ansvarstiden upprätthålla erforderliga företagsförsäkringar (inklusive ansvarsförsäkring). Försäkringen ska vara tillräcklig i relation till riskerna med tjänsten. Leverantören ansvarar även för eventuella underleverantörer. Om Leverantören inte kan inkludera underleverantörer i sina egna försäkringar ska Leverantören i sin avtalsrelation med underleverantören reglera att motsvarande försäkringsskydd finns i detta led.

Leverantören ska på begäran förse Inköp och upphandling med en kopia på försäkringsbrevens samt bevis för att samtliga förfallna försäkringspremier erlagts.

### **1.6.19 Säkerhet**

Leverantören ska innan uppdraget påbörjas ha tagit del av Beställarens säkerhetsföreskrifter och följa dem. Leverantörens personal ska rätta sig efter de instruktioner och anvisningar som Beställarens arbetsledare lämnar. Det ligger på Leverantörens ansvar att anskaffa och bekosta föreskriven skyddsutrustning och skyddsanordning för sin personal som uppdraget kräver.

### **1.6.20 Arbetsgivaransvar**



Leverantören ska se till att arbetet bedrivs i enlighet med författningsföreskrifter, myndighetsbeslut, verksamhetsföreskrifter samt branschregler som syftar till att säkerställa att verksamheten är tillförlitlig ur säkerhetssynpunkt och att arbetsmiljön är god.

### **1.6.21 Sekretess**

Beställaren och Leverantören ska se till att uppdraget utförs med beaktande av gällande författningar om sekretess, tystnadsplikt, informationssäkerhet och överlåtelse av sekretessbelagd information.

Leverantören får inte utan tillstånd från Beställaren lämna ut sekretessbelagd information eller personuppgifter till utomstående.

Beställaren och Leverantören förbinder sig att hemlighålla konfidentiellt material och konfidentiell information som de får av varandra, om de enligt lag är sekretessbelagda, och att inte använda dem för andra ändamål än de som avses i ramavtalet.

### **1.6.22 Vite**

Bryter Leverantören väsentligen mot bestämmelse i detta ramavtal eller avropsavtal ska Leverantören till Inköp och upphandling eller Beställaren utge ett vite med 3 000 SEK per påbörjad kalendervecka som avtalsbrottet varar. Vitet ska utges under maximalt 10 veckor.

Är avtalsbrottet inte av bestående art utgår vite vid varje enskilt tillfälle med 10 000 SEK.

Samtliga utgivande av viten enligt ramavtalet eller avropsavtalet befriar inte Leverantören från att åtgärda påtalad brist.

Det ovanstående gäller inte bestämmelse med särskilt reglerat vite.

Beställaren eller Inköp och upphandling har dock rätt att i stället för vite enligt ovan begära skadestånd motsvarande den verkliga skadan.

För vite avseende utebliven redovisning av omsättning på ramavtalet, se avsnitt Provision längre ner i dokumentet.

#### **1.6.22.1 Kompetens och erfarenhet**

Om Leverantör inte kan redovisa CV eller intyg på kompetens enligt krav kommer vite att utgå med 1000 SEK per person/vecka.

Språkkunskaper: Om Leverantör inte kan redovisa intyg/bevis eller likvärdigt på språkkrav kommer vite att utgå med 1000 SEK per person/vecka.

#### **1.6.22.2 Identifikation ID06**

Stickprovskontroller kan komma att utföras av Beställare under avtalstiden. Vid uteblivet ID06-kort utgår vite om 50 000 SEK per person och tillfälle.

Vitet kan nedsättas till 5 000 kr om vid kontrolltidpunkten gällande ID06-kort kan uppvisas i efterhand.

#### **1.6.22.3 Fakturahantering**

Vid fakturor som saknar de uppgifter som krävs enligt ramavtalet, utgår vite om 1000 SEK per faktura.

Vid felaktiga eller uteblivna kreditfakturor, utgår vite om 1000 SEK per faktura. Kreditfakturor som inte har inkommit till Beställaren inom 14 dagar från det datum då

Beställaren påtalat en felaktig fakturering räknas som utebliven.

#### **1.6.22.4 Nyckelhantering**

Om Anbudsgivaren vid fler än två tillfällen under avtalsperioden, på samma Objekt, hanterar nycklar eller passerkort felaktigt utifrån Objektsunika överenskommelser/instruktioner, äger Beställaren rätt till vite med 10 000 SEK per Objekt.

#### **1.6.22.5 Städ kvalitet och kvalitetskontroll**

I de fall Leverantören inte genomför kvalitetskontroller i avtalad omfattning och frekvens räknat från uppdragsstart utgår vite med 4 000 SEK per utebliven/försenad kvalitetskontroll.

Om en rapport inte överlämnats inom angiven tidsfrist utgår vite med 2000 SEK per påbörjad vecka fram till dess rapporten överlämnats.

Om Beställaren upptäcker brister i utförandet trots att Leverantörens egenkontrollprotokoll visar att lokal skulle varit städad kontraktensligt, har Beställaren rätt till vite med 2000 SEK per lokal varje gång detta upptäcks. Med Lokal avses det våningsplan där brister konstaterats och som tillhör den avropande verksamheten.

#### **1.6.22.6 Fel i tjänsten**

Vid helt utebliven städtjänst alternativt försenad uppdragsstart eller försenad färdigställande av uppdrag, som inte överenskommit med Beställare, äger Beställaren rätt till vite om 10 % av uppdragets storlek per påbörjad dag, dock inte mer än 50 % av uppdragets storlek.

Vid delvis utebliven städtjänst, det vill säga att något moment har missats eller att frekvensen blivit fel vid utförandet eller vid brister i utförandet/kvaliteten, äger Beställaren rätt till vite om 1000 SEK per tillfälle.

Leverantören ska ha möjlighet att vidta rättelse innan ett första vite utgår. Vid upprepade fel har Beställaren rätt att utkräva vite enligt ovan.

Uppdragets storlek är månadskostnad för löpande uppdrag och totalkostnad för engångsuppdrag (ej löpande).

#### **1.6.23 Skadeståndsansvar**

Bryter Beställaren, Leverantören eller Inköp och upphandling mot bestämmelse i ramavtalet och vidtas inte rättelse omedelbart efter att anmaning härom skickats, ska parten utge skadestånd till motparten. Skadestånd mellan parterna är begränsat till direkt förlust, dock högst med ett belopp per skadetillfälle motsvarande 25 gånger det prisbasbelopp som, vid var tid, gäller enligt socialförsäkringsbalken. Begränsningen gäller inte om uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

Om Inköp och upphandling eller Beställaren är berättigade till vite av Leverantören inskränker inte det rätten att få skadestånd för de kostnader som avtalsbrottet har orsakat. Vitet ska dock avräknas skadeståndet.

#### **1.6.24 Produktansvar**

Ingår vara i tjänsten ansvarar Leverantören för all skada på person eller egendom som orsakas av varan.

Uppstår anspråk mot Beställaren på grund av skadebringande egenskap hos varan ska Leverantören medverka till att utreda vari skadan ligger samt hålla Beställaren skadelös om skadan sannolikt beror på ett förhållande hos varan. Leverantörens ansvar består så länge sådana krav kan riktas mot Beställaren.

#### **1.6.25 Befrielsegrunder (Force Majeure)**

Beställaren, Leverantören och Inköp och upphandling befrias från sina åtaganden enligt ramavtalet om fullgörandet därav förhindras på grund av omständigheter utanför dess kontroll som denne

skäligen inte kunde förutse vid ingåendet av ramavtalet och vars följer denne inte skäligen kunnat undvika eller övervinna. Exempel på sådana omständigheter är krig, terrordåd, naturkatastrof, eldsvåda, myndighetsåtgärd och arbetskonflikt.

Den som avser åberopa ovan beskriven omständighet ska omgående skriftligen underrätta motpart därom. Inköp och upphandling och Leverantören ska verka för att hitta alternativa lösningar så att ramavtalet trots ovan hinder kan fullföljas.

Så snart den åberopade omständigheten upphört ska motparten underrättas därom. Om ramavtalets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än nittio (90) kalenderdagar på grund av viss ovan angiven omständighet äger part, utan ersättningskyldighet, skriftligen frånträda ramavtalet.

## 1.6.26 Provision

### Provisionens storlek

Inköp och upphandling finansierar inköpscentralen genom provisionsintäkter från försäljningen på de ramavtal som tillhandahålls. Provisionens storlek fastställs av kommunfullmäktige och baseras på de kostnader som Inköp och upphandling har för att driva inköpscentralen.

För närvarande är provisionen fastställd till 1,2 procent av den omsättning Leverantören redovisar på detta ramavtal.

Inköp och upphandling har rätt att under avtalstiden justera provisionens procentuella storlek efter kommunfullmäktigebeslut att antingen höja eller sänka provisionen. Det tillåtna utrymmet för justering enligt detta avtal är mellan 0,5 till 2,0 procent.

En sådan ändring ska meddelas Leverantören med minst 30 dagars framförhållning och kan träda i kraft i samband med någon av de nedan angivna kvartalsperioderna.

Om Inköp och upphandling använder sin rätt att ändra provisionens storlek kommer Leverantörens pris att justeras i motsvarande omfattning som ändringen och från samma datum denna träder i kraft.

Prisjustering som görs i enlighet med denna klausul påverkar inte möjligheten till prisjustering enligt punkten "Pris och prisjustering".

### Redovisning och betalning av provision

Leverantören redovisar själv omsättningen på ramavtalet till Inköp och upphandling. Omsättningen ska innefatta samtliga leveranser och uppdrag enligt ramavtalet (inkl. avropsavtal/underavtal), exklusive moms.

Omsättningen redovisas på webbplats med adress: <http://avtalsredovisning.goteborg.se>. Det krävs inloggning: Användar-ID och lösenord för redovisning erhåller leverantörens kontaktperson genom e-post från Inköp och upphandlings ekonomiavdelning.

Redovisningen sker kvartalsvis och ska ske enligt följande:

- Kvartal 1 (1 jan – 31 mars) – tillhanda Inköp och upphandling snarast dock senast vecka 18
- Kvartal 2 (1 apr – 30 juni) – tillhanda Inköp och upphandling snarast dock senast vecka 33
- Kvartal 3 (1 jul – 30 sep) – tillhanda Inköp och upphandling snarast dock senast vecka 44
- Kvartal 4 (1 okt – 31 dec) – tillhanda Inköp och upphandling snarast dock senast vecka 4

Leverantören ansvarar för att omsättning redovisas per avtalsanvändare (i systemet benämns detta "enhet") som beställt enligt ramavtalet. Om Leverantören inte har någon omsättning att rapportera så ska leverantören rapportera "0".

Har Leverantören flera ramavtal med Inköp och upphandling ska Leverantören redovisa på samtliga ramavtal var för sig.

Inköp och upphandling fakturerar Leverantören provision kvartalsvis i enlighet med Leverantörens redovisade omsättning. Betalningsvillkor är 30 dagar netto.

### **Påföljd vid utebliven redovisning av omsättning på ramavtalet**

Inköp och upphandling har rätt till vite om Leverantören inte fullgör sina åtaganden avseende redovisning av omsättning. Vite utgår om Leverantören efter skriftlig påminnelse inte åtgärdat redovisningsbrister inom 10 dagar. Vite utgår därefter med 3 000 SEK för varje påbörjad vecka. Maximalt vite uppgår till 15 000 SEK för respektive redovisningsperiod/ramavtal.

Inköp och upphandling äger rätt att kontrollera att Leverantören fullgjort sina åligganden avseende redovisning av omsättning genom att anlita en av Inköp och upphandling utsedd auktoriserad revisor. Revisorn ska ges tillgång till fakturor och räkenskapsmaterial avseende det som krävs för kontrollen och inte står i strid med lag eller børsregler som är tillämpliga för leverantören.

Om kontrollen visar att Leverantören redovisat korrekt svarar Inköp och upphandling för revisionskostnaden. Skulle kontrollen visa att det finns brister i redovisningen ska Leverantören stå för kostnaden, dock maximalt med ett belopp per tillfälle som motsvarar ett halvt prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken.

### **1.6.27 Underleverantörer**

Efter att anbud har getts in får Leverantören inte anlita eller byta underleverantör utan Inköp och upphandlings skriftliga samtycke. Vid byte eller anlåtande av underleverantör ska förfrågan inkomma till Inköp och upphandling senast fyra (4) veckor innan planerat byte eller anlåtande, om inte synnerliga skäl föreligger.

Leverantören ansvarar för att underleverantör uppfyller samma krav, villkor och förutsättningar i ramavtalet och efterföljande avropsavtal som ställs på Leverantören. Leverantören ansvarar för underleverantör som för egen del både vad gäller personal och arbete. Leverantören ansvarar för att kontrollera att underleverantörer uppfyller kraven i ramavtalet och ska på Inköp och upphandlings begäran visa underlag för att rutiner för kontroller finns och vilka kontroller som har gjorts. Underleverantören får inte anlita egen underleverantör.

Leverantören har inte rätt att till underleverantören delegera rätten att ta emot avrop, lämna avropssvar, teckna avropsavtal eller fakturera Beställaren.

Om det framkommer att en underleverantör inte uppfyller föreskrivna krav, villkor och förutsättningar ska rättelse vidtas inom 14 dagar räknat från och med att Inköp och upphandling skriftligen påtalat felet till Leverantören. Sker inte rättelse inom den föreskrivna tiden har Inköp och upphandling rätt att med omedelbar verkan kräva att underleverantören omgående byts ut och inte anlitas av Leverantören för fullgörande av ramavtalet. Leverantör är skyldig att tillförsäkra motsvarande kapacitet, dock senast inom fyra (4) veckor.

**Underleverantörer får endast anlitas i ett led inom ramen för detta avtal.**

### **1.6.28 Skyldighet att bistå vid byte av leverantör**

Om inte något annat har avtalats, är Leverantören när denne byts ut, skyldig att bistå Beställaren med nödvändig information eller material till den nya Leverantören eller till Beställaren, kostnadsfritt om inte annat skriftligen överenskommits.

Exempelvis ska Leverantören inför avslut av ett uppdrag inom ramen för detta avtal, ange för Beställaren och eventuellt tillträdande Leverantör vilka städkemikalier som har använts i uppdraget.

Leverantören är även skyldig att bistå Inköp och upphandling med samma material i samband med byte av ramavtalsleverantör. Biståndsskyldigheten börjar redan innan ramavtalet löper ut, när det har sagts upp eller hävts eller när Inköp och upphandling meddelar att en ny upphandling som gäller tjänster enligt ramavtalet kommer att startas.

### **1.6.29 Överlåtelse av avtal**

Inköp och upphandling får överlåta detta ramavtal, inklusive samtliga rättigheter och skyldigheter

enligt ramavtalet, till annan juridisk person om den ska fullgöra de uppgifter som för närvarande åvilar Inköp och upphandling.

Ingånget ramavtal får överlätas under de förutsättningar som framgår av 17 kap. 13 § LOU. Överlåtelsen ska i förväg godkännas av Inköp och upphandling och överlåtelseavtal ska upprättas skriftligen och undertecknas av Inköp och upphandling och den nya leverantören.

Leverantören äger inte rätt att, utan skriftligt samtycke, överlåta, upplåta eller pantsätta sina rättigheter eller skyldigheter enligt ramavtalet.

### **1.6.30 Förändrade ägarförhållanden**

Om aktierna i Leverantören överläts i sin helhet ska denna förändring skriftligen meddelas Inköp och upphandling för godkännande.

Inköp och upphandling har vad gäller onoterade bolag rätt att begära in utdrag ur aktieboken för att kontrollera ägarförhållandena.

### **1.6.31 Förtida upphörande**

Inköp och Upphandling respektive Leverantören har rätt att säga upp ramavtalet med omedelbar verkan om den andre parten i väsentligt hänseende begått avtalsbrott och rättelse inte skett inom skälig tid, eller begått avtalsbrott upprepade gånger.

Beställare har rätt att säga upp kontrakt ingånget med stöd av ramavtalet om Leverantören har begått ett väsentligt avtalsbrott.

Inköp och upphandling har en ensidig rätt att säga upp ramavtalet enligt nedanstående. Innan ramavtalet sägs upp på grund av omständighet som hänför sig till Leverantören ska, om möjligt, Leverantören ges möjlighet att vidta rättelse inom 30 dagar. Följande omständigheter ger Inköp och upphandling rätt att säga upp ramavtalet med omedelbar verkan:

- Om ramavtalet varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt 17 kap. 9-14 §§ LOU, eller
- Om Leverantören vid tidpunkten för beslutet att tilldela kontraktet eller ingå ramavtalet befann sig i någon av de situationer som avses i 13 kap. 1 § LOU och därför borde ha uteslutits från upphandlingen, eller
- Om EU-domstolen i ett avgörande konstaterar att ingående av ramavtalet innebär ett allvarligt åsidosättande av EU-rätten, eller
- Om ramavtalets omsättning uppnår angiven takvolym eller detta förhållande förväntas inträffa inom en snar framtid, eller
- Om Leverantören belastas av sådan grund som följer av 13 kap. 1 – 3 §§ LOU även om grunden uppstått efter det att ramavtalet tecknats, eller
- Om Leverantören inte upprätthåller ett obligatoriskt krav eller ett särskilt kontraktsvillkor under avtalsperioden, eller
- Om Leverantören i väsentlig mån brister i sina förpliktelser enligt ramavtalet eller i åtaganden uppställda i andra handlingar eller överenskommelser som utgör del av ramavtalet mellan parterna, eller
- Om det framkommer att Leverantören lämnat oriktiga uppgifter, inklusive manipulation av dokument, i anbudet vilket, om korrekta uppgifter lämnats, skulle ha inneburit att ramavtal inte erhållits, eller
- Om Leverantören eller dess företrädare bryter mot relevant gällande lagstiftning och detta kan antas inverka på utförandet av ramavtalets fullgörande, förtroendet för aktuellt ramavtal eller skada anseendet för Inköp och upphandling och Beställare hos allmänheten, eller
- Om Leverantören vid upprepade tillfällen inte redovisar korrekt underlag för provision (totalt fakturerad volym) eller vid minst två tillfällen medvetet redovisar underlag med ett konstaterat för lågt belopp, eller
- Om Leverantören vid minst två tillfällen konstaterat medvetet överdebiterat ett utfört uppdrag mot Beställare, eller
- Om domstol eller tillsynsmyndighet fastställer att ramavtalet ingåtts i strid med upphandlingslagstiftningen, eller

- Om andra oegentligheter av allvarlig karaktär från Leverantörens sida förekommit.

Under den tid det tar att utreda misstankarna mot Leverantören enligt ovan har Inköp och upphandling rätt att tillfälligt ta bort tillgängligheten (s.k. tillfälligt beställningsstopp) för Leverantörens ramavtal i avtalsdatabasen. Det tvistiga förhållandet som föranlett beställningsstoppet kräver inte att en tvist slutligen avgjorts. Under hela den tid den tvistiga frågan är föremål för utredning och prövning har Inköp och upphandling således möjlighet att använda tillfälligt beställningsstopp. Leverantören har inte rätt till ersättning för uteblivna intäkter eller andra kostnader på grund av tillfälligt beställningsstopp. Vid förtida upphörande har Leverantören rätt till skälig ersättning för de tjänster som Leverantören levererat fram till den tidpunkt då ramavtalet upphör, men ingen rätt att få någon annan ersättning på grund av att ramavtalet upphör.

### **1.6.32 Tvist**

Tvist angående tillämpning eller tolkning av detta ramavtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska i första hand lösas genom förhandling parterna emellan. Om parterna inte kan komma överens ska tvisten avgöras i Göteborgs tingsrätt med tillämpning av svensk rätt. Den omständigheten att tvist hänskjuts till rättsligt avgörande berättigar inte Leverantören att avbryta uppdrag.

### **1.6.33 Elektronisk signatur**

Ramavtalet har signerats av parterna genom elektronisk signatur.

Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar, varav parterna har tagit var sitt. Bindande avtal föreligger när båda parter undertecknat detta avtal.

Underskrift av behörig avtalstecknare:

**Köpare**

Göteborgs Stad Inköp och upphandling  
2120001355

**Säljare**

ISS Facility Services AB  
5564103280

---

**Ort / datum**

**Ort / datum**

---

**Underskrift**

**Underskrift**

---

**Namnförtydligande**

**Namnförtydligande**

---

**Befattning**

**Befattning**

---