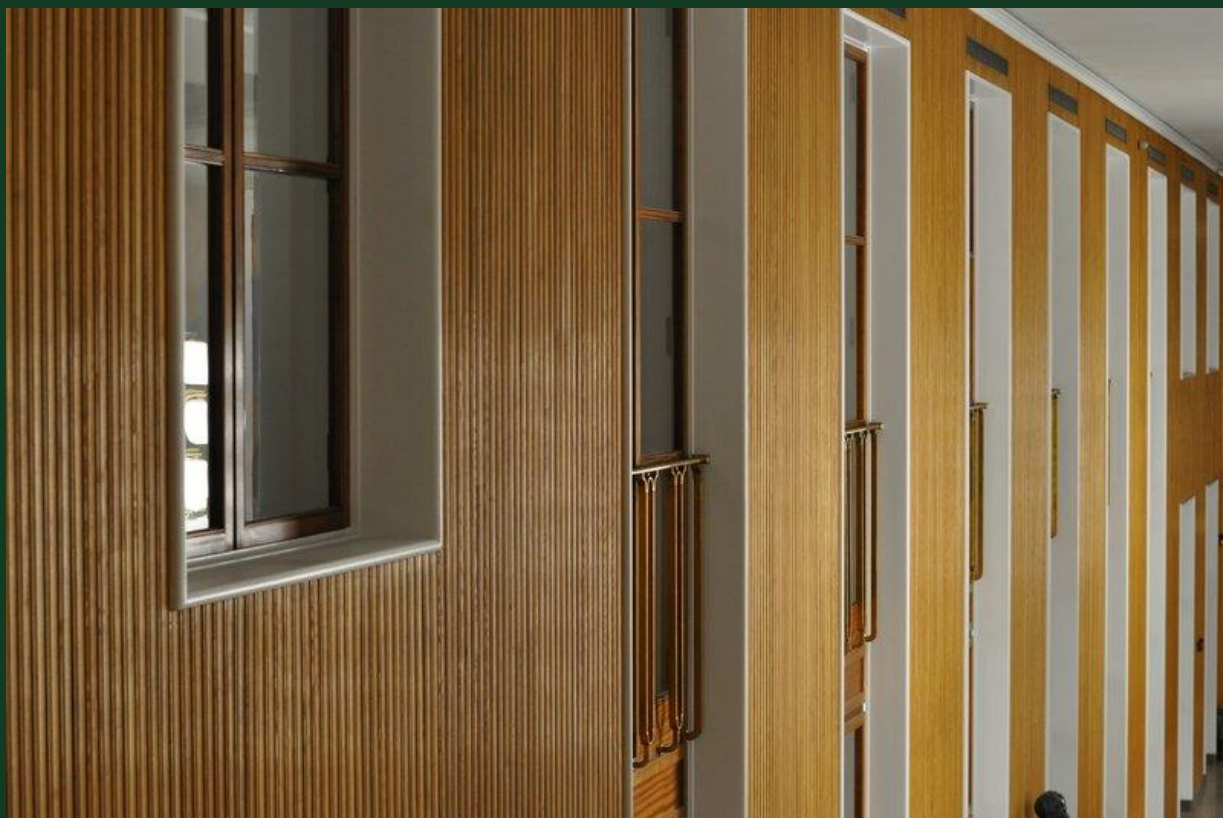


SERVICEKATALOG

- Driftsmodel for serviceydelser på rådhuset



Ejendomme, Drift og Rådhuservice

Indhold

Driftsmodel på rådhuset.....	3
Kontakt til EDR.....	4
DaluxFM.....	4
Hvordan bruger jeg DaluxFM	4
Responstider jf. DaluxFM.	4
Åbningstider EDR.....	4
Akuttelefon.....	4
Indvendigt vedligehold	5
Kvalitetsmål fordelt på rumtyper	5
Lyskilder	6
Materialevalg.....	6
Kaffemaskiner.....	7
Indkøb.....	7
Service og rengøring	7
Hårde hvidevarer.....	8
Indkøb.....	8
Forbrugsartikler	8
Service og rengøring	8
Drikkedispensere	9
Vandkølere (herunder Quooker o. lign)	9
Indkøb.....	9
Rengøring	9
Danskvandshaner	9
Indkøb.....	9
Rengøring	9
Arbejdsstationer (tilkøb)	10
Flytteopgaver (tilkøb)	11
Små flytteopgaver	11
Mellem flytteopgaver	11
Store flytteopgaver.....	11
Rengøring og vinduespolering	12
Bilag 1 – Beskrivelse af kvalitetsmål 0-4.....	13

Driftsmodel på rådhuset

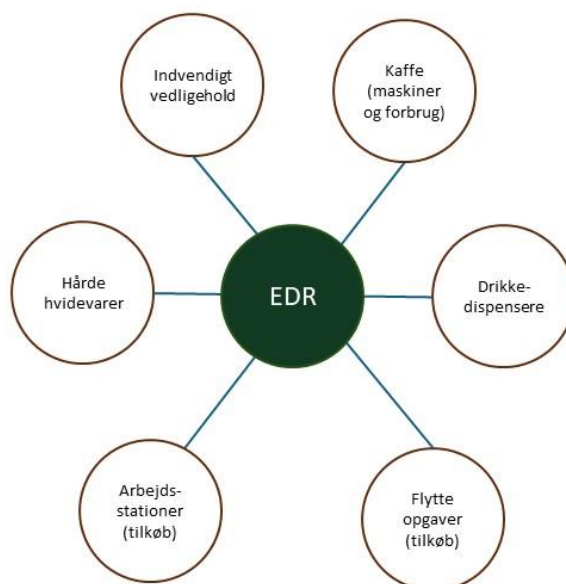
Den nye driftsmodel samler flere serviceydelser, der leveres på Rådhuset, under Ejendomme, Drift og Rådhuservice (EDR).

Formålet at udnytte stordriftsfordele gennem centralisering af:

- Indvendigt bygningsvedligehold
- Kaffemaskiner, kaffe, mælk mv.
- Drikkespisere og hårde hvidevarer
- Flytteopgaver
- Arbejdsstationer

Driftsmodellen skal sikre standardisering af serviceniveauer og processer på tværs af Rådhuset for en ensartet kvalitet.

Dette servicekatalog vil give et overblik over de omfattede serviceydelser i driftsmodellen og de snitflader, der er mellem EDR og afdelingerne. Serviceydelserne, der tidligere har været udført i afdelingerne, vil fremover blive udført af EDR. Afdelingerne skal via én indgang (DaluxFM) fejlmelde forhold vedr. fx indvendigt vedligehold eller bestille lyskilder.



Kontakt til EDR

Kontakt til EDR sker gennem DaluxFM. Kun ved akutte situationer kan kontakt ske telefonisk på **2898 4250**

DaluxFM

- Ikke akutte bestillinger og fejlmeldinger skal foretages via DaluxFM for at sikre effektiv kommunikation og dataindsamling.
- Indmelder holdes informeret omkring status på opgaver via DaluxFM.

Hvordan bruger jeg DaluxFM

Bestillinger og fejlmeldinger oprettes i DaluxFM HelpDesk app på mobilen. DaluxFM Helpdesk app findes i Firmaportal-app'en på din telefon. Hvis det er første gang du bruger DaluxFM, skal du indtaste din arbejdsmail, navn og tlf.nr. samt følgende:

- Kundenr.: **frb**
- HelpDeskID: **118**

Du kan også finde instruktionen på FKIntra: [Håndværkerydelser](#)

Responstider jf. DaluxFM.

EDR prioriterer i opgaverne med henblik på at løse det mest akutte først samt effektivisere af arbejdsgange:

- En opgave er akut, hvis det vurderes, at der er risiko for person- eller bygningsskade.
- Effektivisering af arbejdsgange kan eksempelvis være at "samle til bunke" på ikke kritiske opgaver, der med fordel kan udføres i én arbejdsgang.

EDR bestræber sig på altid at holde Indmelder informeret på status af bestilling/fejlmelding via DaluxFM: Indmelder vil modtage en mail når opgaven er modtaget, samt når opgaven er udført og lukket. Hvis der sker afvigelser undervejs i opgaveudførelsen, vil Indmelder blive orienteret.

Åbningstider EDR

EDR modtager henvendelser i DaluxFM indenfor normal arbejdstid:

Mandag–torsdag: 09.00–15.00 (tilstræbes 07.00–16.00)

Fredag: 09.00–13.00 (tilstræbes 07.00–13.00)

Akuttelefon

- Ved akutte situationer (fx sprunget vandrør): **2898 4250**

Indvendigt vedligehold



EDR planlægger og prioriterer indvendigt vedligehold på alle indvendige arealer ud fra vedligeholdelsesplaner og kvalitetsmål opstillet for de forskellige typer arealer på rådhuset. Kvalitetsmålet angiver den stand, der vurderes som acceptabel for en given rumtype. Afhjælpende vedligehold kan være alt fra udbedring af fejl, reparationer af huller og defekter i gulve og lofter til maling af overflader. Hele rådhuset er gennemgået i sommeren 2025, hvor standen på alle indvendige overflader er registreret.

Standen af Rådhusets indvendige flader opfylder ikke de opsatte kvalitetsmål, hvilket betyder, at målene ses som et prioriteringsværktøj. Det er derfor muligt for den enkelte Afdeling, at lave tilkøb op til kvalitetsmål, såfremt det planlagte vedligehold ikke kan afventes.

Afdelingen har desuden mulighed for at lave tilkøb i form af ombygninger og renoveringer, såfremt de ikke overstiger et gennemsnit af fx tekøkkener i området.

Afdelingen er ansvarlig for vedligeholdelse af løst inventar (fx skabe, reoler mv.), AV-udstyr i afdelingens egne mødelokaler samt opdatering af værelsesskilte.

Kvalitetsmål fordelt på rumtyper

Kontorarealer, mødelokaler, køkkener og borgerrettede områder (fx Borgerservice, Jobcenter og Familieafdelingen)

Niveau 1

Rummet fremstår generelt i pæn stand - ikke som nyistsandsat men ligesom "derhjemme".

- Der accepteres få/enkelte tegn på slitage.
- Der accepteres patina i mindre omfang.
- Der accepteres ingen defekter.
- Gulv, væg- og loftsoverflader fremstår som hele og intakte overflader, dog accepteres mindre ridser og få huller, såfremt overfladen ellers er pæn.
- Fast inventar, som faste skabe og køkkener fremstår uden defekter med intakte overflader.
- Sanitet fremstår intakt og funktionsdueligt, uden defekter.
- Paneler og træbeklædning/lysninger kan have mindre ridser i malingen.
- Indvendige døre fremstår som hele og intakte overflader, dog accepteres mindre ridser, såfremt overfladen ellers er pæn. Hængsler og låse fungerer uden anmærkninger.
- Indvendig side af vinduerne i facader fremstår som hele og intakte overflader, dog accepteres mindre ridser, såfremt overfladen ellers er pæn.
- Basis/fast belysning skal være opsat forsvarligt og intakt, dog accepteres mindre synsmæssige skader.

- Alle persienner kan hives op, ned, åbnes eller lukkes. Alle mekanismer fungerer uden særlige problemer.
- Alle gardiner/persienner sidder korrekt

Øvrige arealer (fx printerrum, depoter og rengøringsrum)

Niveau 3

Rummet fremstår generelt i slidt stand.

- Meget synlige tegn på slitage.
- Nogen patina.
- Få defekter.
- Der accepteres fejl og defekter på gardiner/persienner

Se bilag 1 for en detaljeret gennemgang af, hvad der forstås ved de forskellige kvalitetsmål 0-4.

Lyskilder

EDR udskifter og bekoster nye lyskilder til standardsortiment. Har Afdelingen behov for lyskilder der ikke indgår i standardsortimentet, skal Afdelingen selv bekoste lyskilden. Dog kan EDR supportere ift. den praktiske udskiftning.

Materialevalg

EDR bestemmer de materialetyper, der anvendes i leverancen under hensyntagen til rådhusets bevaringsværdi og arkitektur, samt med henblik på at minimere miljøpåvirkning, økonomi og maksimere levetid.

Kaffemaskiner



Indkøb

Kaffemaskiner anskaffes/indkøbes af EDR, som vurderer om køb eller leje er den bedste beslutning ud fra et økonomisk perspektiv og begrænsningerne i udbudsaftalen. EDR drifter eksisterende fuldautomatiske kaffemaskiner, indkøbt på aftalen.

EDR indkøber kaffebønner, te, kakao, sukker og mælk (friskmælk og pulver) til Afdelingernes forbrug og leverer til aftalt placering på etagerne.

Service og rengøring

EDR forestår al service efter leverandørens anvisninger.

EDR udfører reparationer og udskiftninger, men kontrollerer ikke funktionaliteten løbende. Fejl og mangler skal indmeldes via DaluxFM.

Kaffemaskiner rengøres efter leverandørens anvisninger og yderligere rengøring ved behov.

Hårde hvidevarer



Indkøb

Hårde hvidevarer dvs. køleskabe og opvaskemaskiner anskaffes/indkøbes af EDR.

EDR står for den fulde opsætning af den hårde hvidevare. EDR drifter eksisterende hårde hvidevarer dog undtaget lokale køleskabe uden køkkenfunktion.

Forbrugsartikler

EDR indkøber opvasketabs, salt og afspændingsmiddel og sikrer, at dette er tilgængeligt i køkkenerne.

Forbrugsartikler påfyldes af Afdelingen.

Service og rengøring

EDR forestår al service efter leverandørens anvisninger og sørger for 1 x månedlig rengøring af de indvendige flader. **Afdelingen er selv ansvarlig for tømning og genfyldning af køleskabe.**

EDR udfører reparationer og udskiftninger, men kontrollerer ikke funktionaliteten løbende. Fejl og mangler skal indmeldes via DaluxFM.

Drikkedispensere



Vandkølere (herunder Quooker o. lign)

Indkøb

EDR drifter eksisterende vandkølere. Nye vandkølere installeres og indkøbes af EDR på baggrund af forespørgsel fra Afdelingen og en konkret vurdering af EDR ift. gennemsnit af vandkølere i området. Afdelingen bærer selv omkostningen til indkøb og etablering af nye vandkølere.

Rengøring

Vandkølerne rengøres af EDR efter leverandørens anvisninger, samt yderligere rengøring ved behov.

Danskvandshaner

Indkøb

EDR drifter eksisterende danskvandshaner og nye danskvandshaner installeres og indkøbes af EDR, på baggrund af forespørgsel fra Afdelingen og en konkret vurdering af EDR ift. gennemsnit af danskvandshaner i området. Afdelingen bærer selv omkostningen til indkøb og etablering af nye danskvandshaner.

EDR sikrer udskiftning af CO2-beholdere ved bestilling i DaluxFM fra brugere.

Rengøring

Danskvandshaner rengøres af EDR efter leverandørens anvisninger, samt yderligere rengøring ved behov.

Afdelingen står selv for evt. tømning af drypbakke.

Arbejdsstationer (tilkøb)



Arbejdsstationer omfatter skriveborde, kontorstole og bordlamper og skal bestilles igennem DaluxFM.

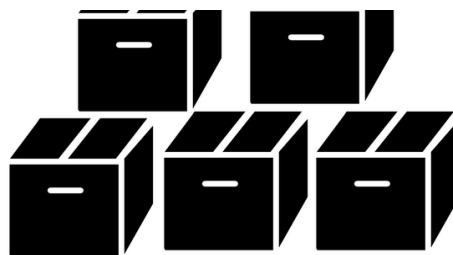
Skærme, IT-udstyr, kabling og øvrig elektronik er ikke omfattet leverancen.

EDR foretager indkøbet af alle møbler omfattet arbejdsstationer, men Afdelingen bærer selv omkostningen til møblerne.

Der kan kun bestilles møbler som overholder EDRs og rådhusets retningslinjer.

EDR vejleder ift. til valg af type, størrelse, farve m.v. for at sikre at møbler og indretning lever op til visuelle standarder og brandkrav.

Flytteopgaver (tilkøb)



EDR inddrages i flytteopgaver og supporterer med koordinering, bestilling af flyttefirma og projektledelse. Afdelingen betaler selv alle omkostninger forbundet med flytningerne.

Alle flytteopgaver skal bestilles igennem DaluxFM.

Små flytteopgaver

Små flytteopgaver er defineret som flytninger, der vedrører flytning af 1-2 arbejdsstationer eller bortskaffelse af ødelagt/udtjent inventar fra afdelingerne.

EDR udfører fortrinsvis flytningerne med egne medarbejdere.

EDR afregner opgaven pr. time

Mellem flytteopgaver

Mellem flytteopgaver er defineret som flytninger der vedrører flytning af 3-10 arbejdsstationer.

EDR supporterer (procedurebeskrivelser mv.) opgaven og bestiller flyttefirma. Afdelingen bærer omkostningen til leverandørerne.

EDR fakturerer administrations fee på 14% til Afdelingen.

Store flytteopgaver

Store flytninger er flytninger som er 11 eller flere arbejdsstationer, samt flytning af materiel.

EDR står for projektledelse af flytningen og bestiller eksterne ressourcer. Prissættes separat som en del af et projekt.

Afdelingen bærer alle omkostninger ved flytteopgaver, der er initieret af afdelingen.

Gebyr til EDR for projektledelse fastsættes separat som en del af projektet.

Rengøring og vinduespolering



Alle henvendelser vedr. rengøring og vinduespolering (herunder mangelfuld rengøring) på Rådhuset skal indmeldes via DaluxFM.

Bilag 1 – Beskrivelse af kvalitetsmål 0-4

Kvalitetsmål
0 - Nyistandsat
1 - Pænt
2 - Middel
3 - Slidt
4 - Defekt

Niveau 0 – Nyistandsat

Niveau 0 "Nyistandsat" er karakteriseret ved følgende "kendetegn":

- Rummet fremstår generelt nyistandsat
- Der accepteres ingen tegn på slitage.

Niveau 1 - Pænt

Niveau 1 "Pænt" er karakteriseret ved følgende "kendetegn":

- Rummet fremstår generelt i pæn stand - ikke som nyistandsat men ligesom "derhjemme".
- Der accepteres få/enkelte tegn på slitage.
- Der accepteres patina i mindre omfang.
- Der accepteres ingen defekter.
- Gulv, væg- og loftsoverflader fremstår som hele og intakte overflader, dog accepteres mindre ridser og få huller, såfremt overfladen ellers er pæn.
- Fast inventar, som faste skabe og køkkener fremstår uden defekter med intakte overflader.
- Sanitet fremstår intakt og funktionsdueligt, uden defekter.
- Paneler og træbeklædning/lysninger kan have mindre ridser i malingen.
- Indvendige døre fremstår som hele og intakte overflader, dog accepteres mindre ridser, såfremt overfladen ellers er pæn. Hængsler og låse fungerer uden anmærkninger.
- Indvendig side af vinduerne i facader fremstår som hele og intakte overflader, dog accepteres mindre ridser, såfremt overfladen ellers er pæn.
- Basis/fast belysning skal være opsat forsvarligt og intakt, dog accepteres mindre synsmæssige skader.

Niveau 2 - Middel

Niveau 2 "Middel" er karakteriseret ved følgende "kendetegn":

- Rummet fremstår generelt i middel stand.

- Få/flere tegn på slitage.
- Tegn på patina.
- Få defekter.

Niveau 3 - Slidt

Niveau 3 "Slidt" er karakteriseret ved følgende "kendetegn":

- Rummet fremstår generelt i slidt stand.
- Meget synlige tegn på slitage.
- Nogen patina.
- Få defekter.

Niveau 4 - Defekt

Niveau 4 "Defekt" er karakteriseret ved følgende "kendetegn":

- Rummet fremstår generelt meget nedslidt med meget synlige tegn på slitage.
- Meget synlig patina.
- Mange defekter eller defekter på bygningsdele.