

PROGRAMMA VAN EISEN

Is er sprake van een combinatie van ondernemingen dan dient niet alleen de Inschrijver de Vragenlijst in te vullen maar dan dienen ook de combinanten de Vragenlijst volledig in te vullen.

Alle vragen in dit Programma van Eisen zijn een eis aan de onderhavige Opdracht. De vragen die op deze eisen betrekking hebben kunt u alleen met ja of nee beantwoorden. Inschrijvers die niet voldoen aan de eisen zullen door Erasmus MC worden uitgesloten van verdere deelname van de procedure.

De vragen uit hoofdstuk 1 en 2 dienen voor ieder perceel waarop u inschrijft, te worden ingevuld. De vragen uit hoofdstuk 3 behoeft u alleen in te vullen voor uw inschrijving op perceel 1. De vragen uit hoofdstuk 4 behoeft u alleen in te vullen voor uw inschrijving op perceel 2.

Inschrijver en/ of combinant dient het Programma van Eisen rechtsgeldig te ondertekenen.

Inschrijver:

Plaats	
Datum	
Naam Inschrijver	
Naam ondertekenaar	
Functie ondertekenaar	
Handtekening	

Inhoud

Programma van Eisen	1
Hoofdstuk 1. Algemene eisen aan de Opdracht	3
1.1 Algemeen	3
1.2 Sanitaire middelen.....	4
1.3 Vuilafvoer	4
1.4 Glasbewassing	5
1.5 Extra opdrachten op afroep	6
Hoofdstuk 2. Randvoorwaarden	7
2.1 Personele organisatie.....	7
2.2 Vervanging personeel.....	9
2.3 Bedrijfskleding	9
2.4 Veiligheid.....	10
2.5 Faciliteiten	11
2.6 Werkdagen en -tijden	11
2.7 Kwaliteit en monitoring	12
2.8 Communicatie en contractmanagement	12
2.9 Calamiteiten	14
2.10 Goed werkgeverschap.....	15
2.11 Duurzaamheid	16
2.12 Procesverbeteringen	17
2.13 Performance management	19
2.14 Logistiek	19
Hoofdstuk 3. Specifieke eisen perceel 1	20
3.1 Algemeen	20
3.2 Overige werkzaamheden.....	21
3.3 Optionele werkzaamheden	21
Hoofdstuk 4. Specifieke eisen perceel 2	23
4.1 Algemeen	23
4.2 Aanvullende eisen sanitaire middelen	23
4.3 Overige werkzaamheden.....	25
4.4 Optionele werkzaamheden	26

Hoofdstuk 1. Algemene eisen aan de Opdracht

Alle eisen in dit hoofdstuk zijn van toepassing op perceel 1 en perceel 2.

1.1 Algemeen

Nr	Vraag	Antwoord																		
1.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van het schoonmaakonderhoud te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving. Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de van toepassing zijnde protocollen en KMS richtlijnen van Erasmus MC. De protocollen zijn toegevoegd in Bijlage 11 Procedure externe schoonmaakbedrijven binnen het Erasmus MC.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee																		
2.	Opdrachtnemer dient de in te zetten medewerkers te instrueren conform de genoemde protocollen en te controleren of uitvoering hiervan wordt nageleefd.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee																		
3.	Erasmus MC biedt instructies aan waar de medewerkers van de Opdrachtnemer aan deel dienen te nemen. In Bijlage 11a Instructies is de planning opgenomen van de instructies. De kosten voor de instructies zijn voor rekening van Erasmus MC, de inzet van uren is voor last van de Opdrachtnemer.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee																		
4.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de volgende afspraken ten aanzien van het kwaliteitsniveau: <table border="1" data-bbox="261 1339 1235 1771"> <thead> <tr> <th>Zone</th> <th>Zone naam</th> <th>Kwaliteitseis</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>OK- IC – overige steriele gebieden en Spoed Eisende Hulp</td> <td>Werkprogramma én technische kwaliteitseisen</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Patiëntgebonden gebieden (zowel klinieken als poliklinieken)</td> <td>Werkprogramma én technische kwaliteitseisen</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Onderzoeksgebieden en laboratoria</td> <td>Werkprogramma én technische kwaliteitseisen</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Openbare gebieden Studenten gebieden</td> <td>Technische kwaliteitseisen</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Medewerkersgebieden</td> <td>Technische kwaliteitseisen</td> </tr> </tbody> </table> <p>Met de technische kwaliteitseisen wordt bedoeld op Bijlage 12 Technische Kwaliteitseisen. Met het werkprogramma wordt bedoeld op Bijlage 8 Werkprogramma. Het werkprogramma is per ruimtesoort omschreven.</p>	Zone	Zone naam	Kwaliteitseis	1	OK- IC – overige steriele gebieden en Spoed Eisende Hulp	Werkprogramma én technische kwaliteitseisen	2	Patiëntgebonden gebieden (zowel klinieken als poliklinieken)	Werkprogramma én technische kwaliteitseisen	3	Onderzoeksgebieden en laboratoria	Werkprogramma én technische kwaliteitseisen	4	Openbare gebieden Studenten gebieden	Technische kwaliteitseisen	5	Medewerkersgebieden	Technische kwaliteitseisen	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
Zone	Zone naam	Kwaliteitseis																		
1	OK- IC – overige steriele gebieden en Spoed Eisende Hulp	Werkprogramma én technische kwaliteitseisen																		
2	Patiëntgebonden gebieden (zowel klinieken als poliklinieken)	Werkprogramma én technische kwaliteitseisen																		
3	Onderzoeksgebieden en laboratoria	Werkprogramma én technische kwaliteitseisen																		
4	Openbare gebieden Studenten gebieden	Technische kwaliteitseisen																		
5	Medewerkersgebieden	Technische kwaliteitseisen																		
5.	Opdrachtnemer levert tijdens de implementatiefase voor start en in de	<input type="radio"/> ja																		

	jaren daarna uiterlijk 1 maand voor het aflopen van het kalenderjaar een jaarplanning aan van de beoogde periodieke werkzaamheden. Opdrachtnemer adviseert hierin ook ten aanzien van de uit te voeren werkzaamheden op afroep. Alleen met een door Erasmus MC geaccordeerde jaarplanning wordt tijdens eventuele kwaliteitscontroles rekening gehouden. Indien de situatie daarom vraagt kan door Erasmus MC met oplevermomenten in de jaarplanning geschoven worden.	<input type="radio"/> nee
--	--	---------------------------

1.2 Sanitaire middelen

Nr	Vraag	Antwoord
6.	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de dispensers continue gevuld zijn met sanitaire verbruiksartikelen.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
7.	Erasmus MC is vooralsnog niet van plan de huidige dispensers te vervangen. Sanitaire middelen dienen derhalve in de bestaande dispensers te worden geplaatst. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer dat de verbruiksartikelen in de aanwezige dispensers passen. Het overzicht van de huidige sanitaire dispensers en verbruiksartikelen is verwerkt in Bijlage 13 Overzicht sanitaire dispensers en verbruiksartikelen (13.1, 13.2, 13.3) .	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
8.	Indien zich storingen of defecten voordoen in de dispensers, maakt Opdrachtnemer hier melding van in de Serviceportal.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

1.3 Vuilafvoer

Nr	Vraag	Antwoord
9.	Erasmus MC scheidt op dit moment de volgende afvalstromen: papier/karton en restafval. Daarnaast is er ziekenhuis specifiek afval en chemisch afval. Opdrachtnemer conformeert zich aan de scheiding van deze afvalstromen conform Bijlage 14 Afvalstoffenwijzer .	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
10.	De afvalbakken dienen minimaal conform de frequentie in de werkprogramma's (zie Bijlage 8 Werkprogramma's) te worden geledigd in de daartoe aangewezen centrale containers per afvalstroom.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
11.	Elke vrijdag aan het eind van de dag dienen in ieder geval de afvalbakken te worden geledigd in de ruimten welke in het weekend niet gebruikt worden.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
12.	Opdrachtnemer voorziet afvalbakken van passende plastic zakken. De aanschaf van de plastic zakken zijn onderdeel van de Overeenkomst voor perceel 2.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

1.4 Glasbewassing

Nr	Vraag	Antwoord
13.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de glasbewassing aan de binnenzijde van de gebouwen (binnengevel en separatieglass). In Bijlage E Prijzenblad zijn alle relevante gegevens en eisen omtrent het glas opgenomen. Opdrachtnemer conformeert zich aan de eisen die aan de glasbewassing worden gesteld, zoals deze vermeld staan in Bijlage 12 Technische kwaliteitseisen .	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
14.	Tot de taak glasbewassing behoort het wassen van: <ul style="list-style-type: none"> • Gevelglas aan de binnenzijde, inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren en waterslagen, etc.; • Het separatieglass en overig glass (deuren, tourniquets, glazenbouwstenen), inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d. 	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
15.	De vierkante meters van het separatieglass zijn enkelzijdig gemeten. De glasbewassing worden taakstellend (inspanningsgericht) uitgevoerd.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
16.	Tijden implementatie dient Opdrachtnemer het glass in te meten. Op basis van deze vierkante meters wordt de definitieve aanneemsom voor glasbewassing bepaald. Erasmus MC overweegt het glass bij de ingangen met een hogere frequentie te wassen. De frequentie wordt na gunning definitief vastgesteld door Erasmus MC.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
17.	Opdrachtnemer stelt vooraf een jaarplanning op van de uit te voeren werkzaamheden en deze wordt minimaal 1 maand voor einde kalenderjaar verstrekt. Slechts in overleg met Erasmus MC kan afgeweken worden van deze planning. Het verschuiven van beurten wordt vooraf afgestemd met Erasmus MC.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
18.	Glazenwassers dienen voor aanvang van de werkzaamheden de noodzakelijke(veiligheids-)maatregelen te treffen.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
19.	De glazenwassers dienen eventuele technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties te signaleren en direct te melden bij Erasmus MC, tevens dient hiervan een rapportage, bij voorkeur in een digitale omgeving (dashboard) te worden verstrekt.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
20.	Eventueel niet uitgevoerde delen dienen (digitaal) te worden gemeld en verwerkt in een planningsoverzicht aan Erasmus MC.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
21.	Na oplevering worden opdrachtbonnen afgetekend door de Erasmus MC. De getekende bon wordt bij de factuur gevoegd.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
22.	De werkzaamheden dienen zodanig te worden gepland met de leverancier van het buitenglass dat het wassen van de binnen- en buitenzijde	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

gelijktijdig wordt uitgevoerd.	
--------------------------------	--

1.5 Extra werkzaamheden

Nr	Vraag	Antwoord
23.	Naast de reguliere werkzaamheden kan Erasmus MC Opdrachtnemer verzoeken om extra werkzaamheden uit te voeren. Extra werkzaamheden zijn werkzaamheden die niet behoren tot de contractueel overeengekomen werkzaamheden en die op afroep uitgevoerd te worden. Extra werkzaamheden mogen alleen worden uitgevoerd op basis van een aanvraag en opdracht via de Serviceportal. Als Erasmus MC Opdrachtnemer verzoekt extra werkzaamheden uit te voeren, dan is Opdrachtnemer gehouden dat te doen.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
24.	<p>Opdrachtnemer mag alleen extra werkzaamheden aannemen volgens onderstaande procedure:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanvraag wordt gedaan door Erasmus MC via de Serviceportal inclusief vermelding van de kostenplaats. • Tarieven komen overeen met de verrekentarieven en/of uurtarieven uit het Prijzenblad van Opdrachtnemer; • Erasmus MC verstrekt via de Serviceportal of separate mail de opdracht voor uitvoering van het extra werk; • Opdrachtnemer ontvangt een nummer en dient het juiste nummer en taakomschrijving te vermelden op de factuur in verband met de accordering hiervan. <p>Erasmus MC controleert steekproefsgewijs de werkzaamheden en draagt zorg voor de betaling hiervan mits bovenstaande procedure correct is doorlopen en de opgeleverde werkzaamheden voldoen aan de kwaliteitseisen.</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

Hoofdstuk 2. Randvoorwaarden

Alle eisen in dit hoofdstuk zijn van toepassing op perceel 1 en perceel 2, tenzij expliciet een uitzondering wordt gemaakt.

2.1 Personele organisatie

Nr	Vraag	Antwoord
25.	Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende bepalingen uit de CAO Schoonmaak- en glazenwassersbedrijf ten aanzien van contractwisseling en werkgelegenheid. Er is een overzicht met de personeelsgegevens van de huidige medewerkers toegevoegd als Bijlage 15 Overzicht personeelsgegevens . Over eventuele meeruren als gevolg van het verschil tussen het huidige contract en het nieuwe contract kan niet worden onderhandeld. Erasmus MC is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van de bijlagen voor zover die de medewerkers van de huidige leverancier betreffen.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
26.	Medewerkers van Opdrachtnemer voldoen aan de volgende opleidingseisen: <ul style="list-style-type: none"> • Alle medewerkers dienen uiterlijk één jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst te beschikken over een 'Basisopleiding Schoonmaken' (conform SVS of gelijkwaardig) met een aanvullende module voor de gezondheidszorg; • Medewerkers die worden ingezet in laboratoria, OK's, IC's, MRI ruimten en clean rooms dienen direct bij ingangsdatum van de Overeenkomst over een relevante en afdoende opleiding te beschikken; • Leidinggevenden en/of objectleiders dienen te beschikken over een opleiding 'Basismodulen Kaderopleiding Schoonmaakdienstverlening 2.0' (conform SVS of gelijkwaardig) of vergelijkbare aantoonbare ervaring. 	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
27.	Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen de Nederlandse taal te beheersen. Per zone worden specifieke eisen gesteld door Erasmus MC. <ul style="list-style-type: none"> • Perceel 1: <ul style="list-style-type: none"> ○ Zone 1 'OK- IC – overige steriele gebieden en Spoed Eisende Hulp' en Zone 2 'Patiëntgebonden gebieden (zowel klinieken als poliklinieken)' Minimaal niveau B1 ○ Overige zones Minimaal niveau A2 • Perceel 2: 	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Alle zones • Leiding 	Minimaal niveau A2 Minimaal niveau B1	
28.	De huidige medewerkers hebben gemiddeld niveau A2. Indien overgenomen medewerkers niet voldoen aan eis 27 zal Opdrachtnemer Erasmus MC hiervan op de hoogte stellen inclusief een fasering en aanpak om tot het vereiste niveau te geraken.		<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
29.	Opdrachtnemer verstrekt aan Erasmus MC voor de aanvang van de Overeenkomst een afschrift van een door het Ministerie van Justitie afgegeven Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) per medewerker, waaruit blijkt dat het gedrag van de medewerker geen bezwaar oplevert voor de door de medewerker te verrichten Opdracht (VOG mag niet ouder zijn dan 3 maanden). Als Opdrachtnemer niet (meer) beschikt over de hiervoor bedoelde VOG, dient een VOG te worden aangevraagd. De kosten van de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. In afwijking van het voorgaande is een nieuw aan te vragen VOG niet vereist indien de te verrichten werkzaamheden kortdurend zijn en de Opdracht naar verwachting geëindigd zal zijn voordat de VOG beschikbaar is. Voor de overgenomen medewerkers van de huidige leveranciers zullen, indien geen VOG beschikbaar is, aanvullende afspraken worden gemaakt.		<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
30.	Opdrachtnemer schaft voor eigen rekening, via de Servicedesk Erasmus MC, voor alle vaste medewerkers een Erasmus MC-pas aan, waarop de naam van de medewerker staat. Deze pas moet zichtbaar worden gedragen. (Vermoedelijk) verlies van een bedrijfspas wordt onmiddellijk gemeld bij de Serviceportal van Erasmus MC. Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de bedrijfspas wordt deze door Erasmus MC ingenomen. Voor het Reglement bedrijfspassen zie Bijlage 16 Reglement bedrijfspassen .		<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
31.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het signaleren van verstoringen en ongeregelheden. Bij gesignaleerde verstoringen zijn de vervolgacties: <ul style="list-style-type: none"> • De verstoring valt binnen het takenpakket van Opdrachtnemer. De benodigde acties worden intern uitgezet waarna de reguliere oplostijden ingaan; • De verstoring valt (waarschijnlijk) buiten het takenpakket van Opdrachtnemer. Deze dient deze direct gemeld te worden aan de Serviceportal en/of aan de betreffende afdeling. Onder signaleringtaken valt ook het melden van: <ul style="list-style-type: none"> • Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting, zoals storende elementen, verstopte afvoeren, lekkende kranen; 		<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

	<ul style="list-style-type: none"> • Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, onbeheerde losliggende elementen, versleten vloerbedekking, e.d. 	
32.	<p>Vaccinatie</p> <p>Voor Opdrachtnemer van perceel 1 is het gewenst om medewerkers een Hepatitis B vaccinatie aan te bieden.</p> <p>Voor opdrachtnemers van beide percelen is het gewenst een COVID19 vaccinatie aan te bieden. Opdrachtnemer dient Erasmus MC een up-to-date anoniem overzicht te verschaffen van de status van vaccinatie.</p> <p>Opdrachtnemer dient deze vaccinaties te betalen.</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

2.2 Vervanging personeel

Nr	Vraag	Antwoord
33.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de dienstverlening. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden van het Erasmus MC, zoals vakanties.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
34.	Het (vervangend) personeel is op de hoogte van en werkt volgens de procedures van Erasmus MC.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
35.	Inzet van personeel jonger dan 18 jaar mag alleen tijdens de zomermaanden (juli en augustus) en voor maximaal 10% van de totale bezetting. Personeel jonger dan 18 jaar mag niet werkzaam zijn op (poli)klinieken, OK's, IC's en cleanrooms	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
36.	Gedurende de zomermaanden dient aantoonbaar hetzelfde dienstverlenings- en kwaliteitsniveau te worden gerealiseerd als tijdens de overige maanden.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

2.3 Bedrijfskleding

Nr	Vraag	Antwoord
37.	Medewerkers, inclusief vervangend en tijdelijk personeel, van Opdrachtnemer dragen bedrijfskleding die qua uitstraling vergelijkbaar is met de huisstijl van Erasmus MC. Een voorbeeld hiervan en het kledingreglement zijn opgenomen in Bijlage 17 Voorbeeld kleding en dienstkledingbeleid . Tijdens de implementatie dient Opdrachtnemer een voorstel te doen voor bedrijfskleding, welke goedgekeurd dient te worden door Erasmus MC.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
38.	De bedrijfskleding dient door de Opdrachtnemer te worden aangeschaft.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

39.	De bedrijfskleding van de medewerkers werkzaam in perceel 1 wordt voor rekening van Opdrachtnemer gewassen door een externe professionele wasserij en voldoet aan alle relevante richtlijnen van Erasmus MC. Opdrachtnemer draagt zorg voor de borging. Het staat Opdrachtnemer vrij om een wasserij te selecteren en het heeft de voorkeur dat vanuit duurzaamheidsoverwegingen (minder transportbewegingen) wordt gewerkt met de wasserij van Erasmus MC.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
40.	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de inname en uitgifte van bedrijfskleding. Er is vooralsnog geen capaciteit in de Kleding Inname Automaat (KIA)/ Kleding Uitgifte Automaat (KUA) van Erasmus MC.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
41.	Opdrachtnemer van perceel 2 dient zelf zorg te dragen voor het wassen van de bedrijfskleding.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
42.	Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers zich houden aan de kledingvoorschriften van Erasmus MC (zie Bijlage 17 Voorbeeld kleding en dienstkledingbeleid).	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

2.4 Veiligheid

Nr	Vraag	Antwoord
43.	<p>BHV</p> <p>Medewerkers van Opdrachtnemer vallen onder de verantwoordelijkheid van de BHV-organisatie van Erasmus MC. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de leidinggevenden zijn opgeleid op het gebied van BHV. De overige medewerkers van Opdrachtnemer hoeven zelf niet opgeleid te zijn. Erasmus MC biedt hiervoor relevante cursussen aan op kosten van Erasmus MC.</p> <p>Voor nadere informatie over veilig werken adviseren wij Opdrachtnemer de website www.dokterhoe.nl te raadplegen.</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
44.	<p>RI&E</p> <p>Opdrachtnemer verstrekt voor de opstart van de werkzaamheden een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) ter goedkeuring aan Erasmus MC. Hierbij dienen onder andere alle voorschriften die staan vermeld in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche in acht te worden genomen.</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
45.	<p>RI&E</p> <p>De kosten voor het uitvoeren en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
46.	<p>Veiligheidsvoorschriften</p> <p>Opdrachtnemer dient zich te houden aan de geldende bepalingen zoals omschreven in de Arbowet, het Document Gevelonderhoud, Convenant</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

	<p>Gevelonderhoud, Normen en Richtlijnen en Europese richtlijn 2001/45/EG tijdelijke werkzaamheden op hoogte.</p> <p>Opdrachtnemer is verplicht tijdens de uitvoering van het onderhoud van kracht zijnde wetten, besluiten en verordeningen, reglementen en plaatselijke gebruiken in het kader Veiligheid. Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM) na te leven. Ter registratie hiervan is Opdrachtnemer verplicht een VGWM-plan op te stellen en actueel te houden.</p>	
47.	<p>VGWM-plan</p> <p>Eenmaal per jaar levert Opdrachtnemer een bijgesteld VGWM-plan in bij Erasmus MC. Deze zal het beoordelen en eventuele acties voortkomend uit de beoordeling dienen binnen de gestelde termijn afgehandeld te worden. Buiten het Programma van Eisen om kunnen door Erasmus MC altijd extra VGWM-eisen worden gesteld. Het VGWM-plan wordt voor start van de dienstverlening aangeleverd bij Erasmus MC.</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

2.5 Faciliteiten

Nr	Vraag	Antwoord
48.	<p>Erasmus MC stelt faciliteiten beschikbaar , waaronder kantoren, opkomstruimten, werkkasten, telefoon, PC, sleutels en passen. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het dagelijks beheer van deze middelen en ruimten. Tijdens implementatie wordt dit nader afgestemd.</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

2.6 Werkdagen en -tijden

Nr	Vraag	Antwoord
49.	<p>De openingstijden en/of werkdagen verschillen per afdeling. Erasmus MC vraagt minimale aanwezigheid van Opdrachtnemer van 7:00 – 22:00 uur per dag, 365 dagen per jaar.</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
50.	<p>Opdrachtnemer dient te allen tijde rekening te houden met het primaire proces en dient verstoring daarvan door uitvoering van haar werkzaamheden tot een minimum te beperken.</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
51.	<p>Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat periodiek onderhoud aan vloeren enkel kan worden uitgevoerd op momenten dat weinig medewerkers aanwezig zijn. Dit betreft in de meeste gevallen de avond, weekenden, nacht of vastgestelde vrije dagen. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden in zijn prijsstelling.</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

2.7 Kwaliteit en monitoring

Nr	Vraag	Antwoord																																																									
52.	<p>Erasmus MC stelt de volgende kwaliteitseisen aan de dienstverlening. Alle elementen die vallen binnen de scope worden beoordeeld op basis van de VSR-KMS. De AQL normen staan in onderstaande tabel.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ruimte categorie VSR</th> <th>Ruimte categorie Erasmus</th> <th>AQL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Behandeldkamer</td> <td>Behandel- onderzoekkamer</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Bureaunkamer</td> <td>Kantoor en administratie</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Laboratoria</td> <td>Laboratoria</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Operatieafdeling</td> <td>Operatieafdeling</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Patiëntenkamer</td> <td>Dagverblijf</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Patiëntenkamer</td> <td>Patiëntenkamer</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Sanitair</td> <td>Sanitair en garderobe</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Steriele ruimte</td> <td>Steriele ruimte</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Verkeersruimte</td> <td>Magazijn</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Verkeersruimte</td> <td>Bedrijfsruimte</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Verkeersruimte</td> <td>Trap</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Verkeersruimte</td> <td>Gang</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Verkeersruimte</td> <td>Keuken</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Verkeersruimte</td> <td>Wachtruimte</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Verkeersruimte</td> <td>Hal</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Verkeersruimte</td> <td>Lift</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Verkeersruimte</td> <td>Personeelsruimte</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Verkeersruimte</td> <td>Natte ruimte</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table> <p>De nadere uitwerking van de technische kwaliteitseisen vindt u in Bijlage 12 Technische kwaliteitseisen.</p>	Ruimte categorie VSR	Ruimte categorie Erasmus	AQL	Behandeldkamer	Behandel- onderzoekkamer	3	Bureaunkamer	Kantoor en administratie	7	Laboratoria	Laboratoria	3	Operatieafdeling	Operatieafdeling	7	Patiëntenkamer	Dagverblijf	7	Patiëntenkamer	Patiëntenkamer	7	Sanitair	Sanitair en garderobe	4	Steriele ruimte	Steriele ruimte	3	Verkeersruimte	Magazijn	7	Verkeersruimte	Bedrijfsruimte	7	Verkeersruimte	Trap	7	Verkeersruimte	Gang	7	Verkeersruimte	Keuken	7	Verkeersruimte	Wachtruimte	7	Verkeersruimte	Hal	7	Verkeersruimte	Lift	7	Verkeersruimte	Personeelsruimte	7	Verkeersruimte	Natte ruimte	7	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
Ruimte categorie VSR	Ruimte categorie Erasmus	AQL																																																									
Behandeldkamer	Behandel- onderzoekkamer	3																																																									
Bureaunkamer	Kantoor en administratie	7																																																									
Laboratoria	Laboratoria	3																																																									
Operatieafdeling	Operatieafdeling	7																																																									
Patiëntenkamer	Dagverblijf	7																																																									
Patiëntenkamer	Patiëntenkamer	7																																																									
Sanitair	Sanitair en garderobe	4																																																									
Steriele ruimte	Steriele ruimte	3																																																									
Verkeersruimte	Magazijn	7																																																									
Verkeersruimte	Bedrijfsruimte	7																																																									
Verkeersruimte	Trap	7																																																									
Verkeersruimte	Gang	7																																																									
Verkeersruimte	Keuken	7																																																									
Verkeersruimte	Wachtruimte	7																																																									
Verkeersruimte	Hal	7																																																									
Verkeersruimte	Lift	7																																																									
Verkeersruimte	Personeelsruimte	7																																																									
Verkeersruimte	Natte ruimte	7																																																									
53.	<p>Voor ingang van de Overeenkomst krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met de huidige leverancier een nulmeting uit te voeren. De nulmeting wordt begeleid door een onafhankelijke derde, op kosten van Erasmus MC. Op basis van deze beoordeling dient Opdrachtnemer samen met de vertrekkende leverancier en Erasmus MC af te spreken hoe een eventuele achterstand in kwaliteit voor overdracht wordt hersteld of verrekend.</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee																																																									

2.8 Communicatie en contractmanagement

Nr	Vraag	Antwoord
54.	<p>Overlegstructuur Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

Erasmus MC en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Type overleg</th> <th>Functionarissen Opdrachtnemer</th> <th>Functionarissen Erasmus MC</th> <th>Minimale frequentie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Eenmalig</i></td> <td>Implementatieteam</td> <td>Regie Contracten</td> <td>Binnen 1 maand na definitieve gunning</td> </tr> <tr> <td><i>Strategisch</i></td> <td>Directie en eindverantwoordelijke tactisch niveau</td> <td>Directeur I&F Manager Regie contracten</td> <td>1x per jaar</td> </tr> <tr> <td><i>Tactisch</i></td> <td>Eindverantwoordelijke tactisch niveau/ accountmanager</td> <td>Regie Contracten</td> <td>1x per kwartaal</td> </tr> <tr> <td><i>Operationeel</i></td> <td>Operationeel coördinator</td> <td>Regie Contracten</td> <td>1x per week, in overleg minder na verloop van tijd</td> </tr> <tr> <td><i>Operationeel</i></td> <td>Operationeel coördinator</td> <td>Afdelingshoofden / interne klant</td> <td>Variabel, minimaal 1x per jaar.</td> </tr> </tbody> </table>	Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Erasmus MC	Minimale frequentie	<i>Eenmalig</i>	Implementatieteam	Regie Contracten	Binnen 1 maand na definitieve gunning	<i>Strategisch</i>	Directie en eindverantwoordelijke tactisch niveau	Directeur I&F Manager Regie contracten	1x per jaar	<i>Tactisch</i>	Eindverantwoordelijke tactisch niveau/ accountmanager	Regie Contracten	1x per kwartaal	<i>Operationeel</i>	Operationeel coördinator	Regie Contracten	1x per week, in overleg minder na verloop van tijd	<i>Operationeel</i>	Operationeel coördinator	Afdelingshoofden / interne klant	Variabel, minimaal 1x per jaar.	
Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Erasmus MC	Minimale frequentie																							
<i>Eenmalig</i>	Implementatieteam	Regie Contracten	Binnen 1 maand na definitieve gunning																							
<i>Strategisch</i>	Directie en eindverantwoordelijke tactisch niveau	Directeur I&F Manager Regie contracten	1x per jaar																							
<i>Tactisch</i>	Eindverantwoordelijke tactisch niveau/ accountmanager	Regie Contracten	1x per kwartaal																							
<i>Operationeel</i>	Operationeel coördinator	Regie Contracten	1x per week, in overleg minder na verloop van tijd																							
<i>Operationeel</i>	Operationeel coördinator	Afdelingshoofden / interne klant	Variabel, minimaal 1x per jaar.																							
55.	<p>Informatievoorziening</p> <p>Opdrachtnemer dient een dashboard in te richten waarin in ieder geval de voortgang op de afgesproken KPI's wordt weergegeven. Het dashboard dient bij aanvang van de Overeenkomst beschikbaar te worden gesteld. Aanvullend heeft Erasmus MC de eis om de volgende onderwerpen via een digitaal platform real-time inzichtelijk te krijgen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Status KPI's; • Bewaken contractwaarde (budget/realisatie); • Status werkzaamheden extra opdrachten; • Gespreksverslagen; • Innovaties; • Actieplannen (voortgang en borging). <p>Per kwartaal worden deze onderwerpen besproken in het tactisch overleg.</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee																								
56.	<p>Implementatie</p> <p>Ten behoeve van de implementatie zal Opdrachtnemer een plan opstellen binnen vijf werkdagen na definitieve gunning en dit ter akkoord voorleggen aan Erasmus MC.</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee																								
57.	<p>Klachten en storingen</p>	<input type="radio"/> ja																								

	<p>Erasmus MC hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en storingen. Medewerkers van Erasmus MC kunnen klachten en storingen melden via de Serviceportal. Opdrachtnemer krijgt toegang tot Planon-online van Erasmus MC. Opdrachtnemer dient zich via Planon-online continue op de hoogte te stellen of er meldingen zijn binnengekomen, en dient daarop adequaat te reageren. Afgehandelde meldingen dienen door Opdrachtnemer te worden afgemeld.</p> <p>Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Erasmus MC met een mogelijke oplossing.</p> <p>Voor de oplossing van klachten, wensen, informatie en storingen (KWIS) gerelateerd aan de dienstverlening van Opdrachtnemer gelden de volgende oplostermijnen.</p> <table border="1" data-bbox="261 987 1238 1211"> <thead> <tr> <th>Prioriteit</th> <th>Reactietijd</th> <th>Oplostijd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 (urgent)</td> <td>Direct</td> <td>Binnen een half uur</td> </tr> <tr> <td>2 (hoog)</td> <td>Binnen 30 minuten</td> <td>Binnen 24 uur</td> </tr> <tr> <td>3 (middel)</td> <td>Binnen 24 uur</td> <td>Binnen een week (7 kalenderdagen)</td> </tr> <tr> <td>4 (laag)</td> <td>Binnen 24 uur</td> <td>Binnen een maand</td> </tr> </tbody> </table>	Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	1 (urgent)	Direct	Binnen een half uur	2 (hoog)	Binnen 30 minuten	Binnen 24 uur	3 (middel)	Binnen 24 uur	Binnen een week (7 kalenderdagen)	4 (laag)	Binnen 24 uur	Binnen een maand	<input type="radio"/> nee
Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd															
1 (urgent)	Direct	Binnen een half uur															
2 (hoog)	Binnen 30 minuten	Binnen 24 uur															
3 (middel)	Binnen 24 uur	Binnen een week (7 kalenderdagen)															
4 (laag)	Binnen 24 uur	Binnen een maand															

2.9 Calamiteiten

Nr	Vraag	Antwoord
58.	Kleine en grote calamiteiten(zie voor de definitie eis 58 en 59) moeten door de signalerende partij worden gemeld aan de Serviceportal/-desk of de beveiliging van Erasmus MC.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
59.	<p>De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van kleine calamiteiten (zijnde een urgente melding die het primaire proces verstoord of kan bedreigen):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer garandeert afhandeling conform de oplostijdenmatrix , opgenomen in eis 56, tussen 07.00 en 22.00 uur (perceel 1); • Opdrachtnemer garandeert afhandeling conform de oplostijdenmatrix , opgenomen in eis 57, tussen 07.00 en 20.00 uur (perceel 2); 	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

	<ul style="list-style-type: none"> Opdrachtnemer garandeert directe gereed melding van de calamiteit bij de Serviceportal na afhandeling hiervan. 	
60.	<p>De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van grote calamiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> Opdrachtnemer dient te beschikken over een calamiteitenorganisatie die gedurende 24/7 telefonisch bereikbaar is in geval van een calamiteit. Buiten de werktijden zoals benoemd in eis 58 dient de Opdrachtnemer binnen 1 uur aanwezig te zijn bij calamiteiten; Binnen deze werktijden dienen grote calamiteiten gegarandeerd te worden afgehandeld conform de oplostijdenmatrix (binnen een half uur) Erasmus MC bepaalt of sprake is van een calamiteit; Opdrachtnemer dient de calamiteit en de afhandeling daarvan terug te koppelen aan de Erasmus MC. <p>Er is sprake van een grote calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (incidenten rondom brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen, e.d.) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering, veiligheid van kinderen en hun ouders/verzorgers, medewerkers en bezoekers te herstellen.</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

2.10 Goed werkgeverschap

Nr	Vraag	Antwoord
61.	<p>Code Verantwoordelijk Marktgedrag Erasmus MC en Opdrachtnemer hebben de Code beiden ondertekend en hebben hiermee een verantwoordelijkheid op zich genomen. Vanuit goed opdrachtgeverschap heeft Erasmus MC de Code Verantwoordelijk Marktgedrag verweven in de Opdracht. Dit begint met het aanleveren van gegevens van het over te nemen personeel. Tevens wordt invulling gegeven aan de Code door de wijze waarop gegund wordt.</p> <p>Opleiding en personele ontwikkeling zijn als inkoopdoelen vastgelegd en zijn criteria waarmee de invulling van de Code getoetst wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst.</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
62.	<p>Duurzame inzetbaarheid voor nu en later Erasmus MC vindt het belangrijk om in mensen te investeren, zodat zij nu én in de toekomst inzetbaar blijven. Een werkgever die investeert in de gezondheid, betrokkenheid en ontwikkeling van haar medewerkers heeft hier baat bij: het zorgt voor minder ziekteverzuim, meer mobiliteit en een</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

	hogere productiviteit. Omgekeerd wordt verwacht dat medewerkers ook het initiatief nemen om in zichzelf te investeren. Werkgevers en werknemers die ervoor zorgen dat ze fit blijven, investeren in scholing, stages en opleiding en hun loopbaanplanning in acht nemen kunnen adequaat reageren op komende veranderingen. Opdrachtnemer dient deze met Erasmus MC te delen. Opdrachtnemer dient hierin de benodigde investeringen te doen doet samen met haar medewerkers.	
63.	<p>Diversiteit</p> <p>Onder diversiteit wordt verstaan alle aspecten waarop mensen van elkaar verschillen. Het gaat zowel om zichtbare en relatief eenvoudig aantoonbare persoonskenmerken zoals geslacht, leeftijd en etniciteit, als ook om de minder zichtbare persoonskenmerken zoals competenties, geloofsopvattingen, voorkeuren en behoeften.</p> <p>De Opdrachtnemer dient teamsamenstellingen conform het boven beschreven diversiteitsprincipe op te bouwen.</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

2.11 Duurzaamheid

Nr	Vraag	Antwoord
64.	<p>Circulariteit</p> <p>De circulaire economie is een actueel thema waaraan Erasmus MC een bijdrage wenst te leveren. De toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu vragen om actie. Opdrachtnemer dient actief een bijdrage te leveren aan de circulaire economie door mee te denken op thema's als:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hergebruik van materialen; • Biologisch afbreekbare middelen; • Tegengaan van verspilling; • Reduceren van verpakkingsmaterialen. 	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
65.	<p>Fossielvrij (duurzame (reinigings)middelen)</p> <p>Erasmus MC beoogt te werken met middelen die zoveel als mogelijk duurzaam zijn, met als doel verantwoordelijk om te gaan met het milieu. Daarom volgt Erasmus MC de criteria voor duurzaam inkopen (opgesteld door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland). De Opdrachtnemer dient zich ook aan deze criteria voor duurzaam inkopen te houden voor de relevante productcategorie.</p> <p>Dit betekent onder meer het volgende voor Opdrachtnemer:</p> <p>a. De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

	<p>voldoen aan de eisen zoals beschreven in Publicatieblad van de Europese Unie, Beschikking tot vaststelling van de milieucriteria voor de toekenning van de communautaire milieukeur aan allesreinigers en sanitair reinigers, 28 mei 2014 (2014/313/EU).</p> <p>b. Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans, cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan vermindering van verpakkingsafval.</p> <p>c. Voor het verdunnen van schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen.</p> <p>d. Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en behoud van de desbetreffende vloer. Voor vlekverwijdering wordt gebruik gemaakt van middelen op basis van water.</p> <p>Opdrachtnemer dient voor de Contractaudit jaarlijks de onderdelen a t/m c nader te onderbouwen/bevestigen.</p>	
66.	<p>Fossielvrij (duurzame energie en transport)</p> <p>De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO2 op dit moment de belangrijkste is. Erasmus MC stimuleert het gebruik van duurzame energie. Opdrachtnemer dient daaraan een concrete bijdrage te leveren zoals omschreven in het kwalitatieve deel van haar inschrijving 'aandacht voor medewerker en organisatie'.. Daarnaast dient Opdrachtnemer met concrete oplossingen te komen voor het reduceren van het aantal logistieke bewegingen en duurzaam transport.</p>	<p><input type="radio"/> ja</p> <p><input type="radio"/> nee</p>
67.	<p>SROI</p> <p>Erasmus MC eist dat de Opdrachtnemer mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een plek geeft binnen de werking van deze Overeenkomst. Het totaal aantal in te zetten operationele uren bedraagt minimaal 5% van het totaal in te zetten operationele uren gedurende de initiële contractduur. SROI binnen Erasmus MC is nader toegelicht in Bijlage 10 Social Return.</p>	<p><input type="radio"/> ja</p> <p><input type="radio"/> nee</p>

2.12 Procesverbeteringen

Nr	Vraag	Antwoord
68.	<p>In deze Overeenkomst wenst Erasmus MC te zoeken naar manieren om gelijktijdig te exploiteren en te exploreren met de volgende ambities:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data en technologie: de inzet van technologie bij de sturing van 	<p><input type="radio"/> ja</p> <p><input type="radio"/> nee</p>

	<p>schoonmaak (tijd en intensiteit) en klantbeleving wordt steeds belangrijker. Erasmus MC wenst van deze ontwikkeling te profiteren teneinde betere inzicht en controle te krijgen op het proces van schoonmaak;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duurzaam en verantwoord: duurzaam in alle aspecten van de dienstverlening waarbij de focus zal liggen op personeel, milieu en goed opdrachtgeverschap. <p>Opdrachtnemer conformeert zich aan deze ambitie en komt jaarlijks met voorstellen voor procesverbetering op deze gebieden.</p>	
69.	<p>Spelregels In de Overeenkomst tussen Erasmus MC en de Opdrachtnemers van perceel 1 en 2 worden de volgende uitgangspunten vastgesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesverbeteringen kunnen door alle partijen worden geïnitieerd, worden gezamenlijk gedragen en uitgevoerd (tenzij partijen hierover anders besluiten); • Procesverbetering is één van de KPI's zoals uitgewerkt in Bijlage 18 Performance management model waarop Erasmus MC haar Opdrachtnemers jaarlijks gaat beoordelen; • Een procesverbetering is geslaagd als alle partijen dit als zodanig beoordelen; • Alle contractpartijen zijn verplicht de data die is verkregen met elkaar te delen; • Alle data die door Erasmus MC of Opdrachtnemer (in opdracht van Erasmus MC) wordt gegenereerd, blijft eigendom van Erasmus MC. Opdrachtnemer is verplicht de data die tijdens de uitvoering van de diensten (opdracht) verkregen of gegenereerd is over te dragen aan Erasmus MC. Erasmus MC zal deze data naar eigen inzicht gebruiken; • Erasmus MC is bereid jaarlijks € 10.000,- (incl. BTW) in geld of uren per perceel in een innovatiefonds te investeren. Opdrachtnemer dient een vergelijkbare investering te doen. 	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
70.	<p>Proportionele verdeling tijdens de contractperiode Teneinde een goede spreiding van de inzet van partijen te bevorderen zullen de verbeterprocessen geleidelijk over de contractperiode worden verdeeld, met een minimum van één procesoptimalisatie op het gebied van duurzaamheid of technologie per jaar.</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
71.	<p>Proportionele verdeling van inzet Teneinde het risico van een te grote inzet (en dus kosten) van een der partijen te vermijden dient ieder project vooraf te worden voorzien van inschatting van inzet en kosten, waarbij het uitgangspunt dat ieder van</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

	beide Opdrachtnemers en Erasmus MC participeren op gelijkwaardige basis. De kosten die Opdrachtnemer voorziet zijn de werkelijke out of pocket kosten.	
72.	<p>Proportionele verdeling van de opbrengst</p> <p>Indien een financieel voordeel wordt behaald met een gezamenlijk uitgevoerde innovatie dient dit ten goede te komen aan kunnen zowel Erasmus MC als de Opdrachtnemer hiervan profiteren. De verdeling tussen de partijen wordt als volgt geregeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erasmus MC ontvangt 50% van de daadwerkelijke besparing gedurende de resterende looptijd van de Overeenkomst; • Opdrachtnemers ontvangen 25% (ieder 12,5%) van de werkelijke besparing gedurende de resterende looptijd van de Overeenkomst; • Erasmus MC en Opdrachtnemers stoppen 25% van de besparing in een gemeenschappelijk 'motivatiefonds' om nieuwe initiatieven op het gebied van verbetering van de werkomstandigheden van de schoonmaakmedewerkers te stimuleren. Deze initiatieven kunnen zowel binnen als buiten de scope van de onderhavige Opdracht vallen. 	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

2.13 Performance management

Nr	Vraag	Antwoord
73.	Opdrachtnemer conformeert zich aan het performance management model in Bijlage 18 Performance Management Model .	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

2.14 Logistiek

Nr	Vraag	Antwoord
74.	Gebruikte rolcontainers zijn middels een trekstang/ trekhaak onderling koppelbaar en koppelbaar met het interne transportsysteem (Spijkstaal) van Erasmus MC.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
75.	Rolcontainers dienen geen strepen achter laten en te zijn voorzien van stootrand	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
76.	Bulkleveringen dienen te alle tijden te gebeuren met Europallets van het volgende formaat in cm: 80 x 120 met een maximale hoogte van 180.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

Hoofdstuk 3. Specifieke eisen perceel 1

Alle eisen in dit hoofdstuk zijn uitsluitend van toepassing op perceel 1.

3.1 Algemeen

Nr	Vraag	Antwoord
77.	<p>Opdrachtnemer conformeert zich aan de volgende werkzaamheden in scope van perceel 1:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden; 2. Bijvullen van sanitaire verbruiksartikelen; 3. Vuilafvoer; 4. Glasbewassing binnen; 5. Extra opdrachten op afroep; 6. Overige werkzaamheden <ol style="list-style-type: none"> a. Gordijnenservice b. Piket- en gastenkamers c. Fietsenstalling NF d. Ontslag kamers 7. Optionele werkzaamheden <ol style="list-style-type: none"> a. Uitvoeren van schoonmaaktaken Facilitaire Zorgmedewerkers (FZM) (optioneel) b. Reiniging loodschorten; c. Reinigen van verpleeghulpmiddelen en medische apparatuur (optioneel) 	<p><input type="radio"/> ja</p> <p><input type="radio"/> nee</p>
78.	<p>Piket- en gastenkamers De piket- en gastenkamers dienen, indien gebruikt, dagelijks te worden schoongemaakt en de bedden afgehaald en opgemaakt.</p>	<p><input type="radio"/> ja</p> <p><input type="radio"/> nee</p>
79.	<p>Ontslag kamers Binnen 60 minuten na ontslag moet de kamer gereed zijn voor nieuwe opname. De Opdrachtnemer krijg via I-Transport de melding van ontslag en meldt de kamer gereed na oplevering. De werkzaamheden bij ontslag zijn gelijk aan reguliere schoonmaak conform de vastgestelde kwaliteitseisen. Voor isolatiekamers geldt een andere tijdslimiet. Erasmus MC kent gemiddeld 100 ontslagen per dag.</p>	<p><input type="radio"/> ja</p> <p><input type="radio"/> nee</p>

3.2 Overige werkzaamheden

Nr	Vraag	Antwoord
80.	Alle hier genoemde overige werkzaamheden maken vast onderdeel uit van de scope van de Opdracht. Uitvoering vindt plaats op afroep en de frequentie kan dus verschillen.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
81.	Gordijnenservice In geval van calamiteiten en bij isolatie schoonmaak kan een gebruiker via de Serviceportal Opdrachtnemer verzoeken gordijnen te wisselen. De werkzaamheden bestaan uit het afhalen gordijnen, ophangen nieuwe gordijnen en afvoeren oude gordijnen naar centrale opslag. Verrekening geschiedt op basis van bedrag per wisseling.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
82.	Aanwezigheid OK's Op OK's worden van maandag t/m vrijdag tussen 7:00 en 21:00 uur servicemedewerkers ingezet. Dit betreft 34 uur per dag. In het weekend en op feestdagen betreft de inzet 15 uur per dag. Deze inzet is aanvullend op de reguliere schoonmaak. De servicemedewerkers zijn verantwoordelijk tussenbeurten en calamiteiten.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

3.3 Optionele werkzaamheden

Nr	Vraag	Antwoord
83.	FZM taken Erasmus MC overweegt een aantal taken van de FZM'ers over te dragen aan de Opdrachtnemer. Het betreft de dagelijkse schoonmaak van het nachtkastje, de tablet en afstandsbediening van de TV. Deze werkzaamheden worden optioneel aangevraagd.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
80	24/7 schoonmaak Erasmus MC overweegt om op de afdelingen OK's, Verloskunde en Spoedeisende hulp ook tijdens de nachturen (tussen 22.00 en 06.00 uur) schoonmaak te laten plaatsvinden. Deze werkzaamheden worden optioneel aangevraagd.	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
81	Reinigen van loodschorten en verpleeghulpmiddelen Het periodiek reinigen van loodschorten en verpleeghulpmiddelen wordt optioneel aangevraagd. Het betreft loodschorten, mobiliteitshulpmiddelen, kleine verpleeghulpmiddelen en infuusapparatuur. Loodschorten, -vesten en -rokken en schildklierkragen worden toegepast	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

	<p>als bescherming tegen straling. Deze materialen worden op meerdere afdelingen gebruikt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OK Sophia • OK complex centrumlocatie • Radiologie en Nucleaire geneeskunde • Interventiekamers <p>De loodschorten moeten structureel (1x per week gereinigd worden). Het totaal aantal loodschorten bedraagt circa 400 stuks.</p> <p>Het totaal aantal verpleeghulpmiddelen en medische apparatuur bedraagt circa 12.500 stuks verdeeld over Erasmus MC. Voor de prijsvorming is het uitgangspunt dat 50% van de hulpmiddelen op de afdeling (centraal en op kamers) kan worden gereinigd en 50% in de centrale opslag. De middelen en frequenties staan vermeld in <i>Bijlage 22 Toelichting verpleeghulpmiddelen en medische apparatuur met overzicht (22.1)</i></p>	
82	<p>Reiniging medische apparatuur</p> <p>Het reinigen van medische apparatuur (niet aangesloten op patiënten) wordt optioneel aangevraagd. Het totaal apparaten bedraagt circa 40.000 stuks verdeeld over Erasmus MC. De hoeveelheid apparaten en frequenties worden na gunning vastgesteld.</p>	

Hoofdstuk 4. Specifieke eisen perceel 2

Alle eisen in dit hoofdstuk zijn uitsluitend van toepassing op perceel 2.

4.1 Algemeen

Nr	Vraag	Antwoord
84.	<p>Opdrachtnemer conformeert zich aan de volgende werkzaamheden in scope van perceel 2:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden; 2. Vuilafvoer; 3. Glasbewassing binnen; 4. Bestellen, leveren en aanvullen van sanitaire middelen 5. Extra opdrachten op afroep; 6. Overige werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> Plaaagdierbestrijding; Onderhoud buitenterreinen, parkeergarages en fietsenstallingen; 7. Optionele werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> Facility Hosts. 	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

4.2 Aanvullende eisen sanitaire middelen

Nr	Vraag	Antwoord
85.	<p>Het bestellen, leveren en op voorraad houden (inclusief waarborg minimale stockvoorraad voor beide percelen) van de sanitaire verbruiksartikelen is onderdeel van dit perceel. Erasmus MC is vooralsnog niet van plan de huidige dispensers te vervangen. De dispensers zijn en blijven eigendom van Erasmus MC. Sanitaire middelen dienen derhalve in de bestaande dispensers te worden geplaatst. Het overzicht van de huidige sanitaire middelen en materialen is verwerkt in Bijlage 13 Overzicht huidige sanitaire dispensers en verbruiksartikelen.</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
86.	<p>De sanitaire verbruiksartikelen worden op basis van werkelijk verbruik afgerekend. Het huidige budget van € 460.000,-- incl. BTW per jaar mag niet worden overschreden zonder overleg met Erasmus MC.</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
87.	<p>Opdrachtnemer dient sanitaire middelen aan te bieden en leveren die</p>	<input type="radio"/> ja

	<p>passen in de dispenser van Erasmus MC. Opdrachtnemer dient het gehele assortiment te kunnen leveren.</p> <p>Het Erasmus MC houdt het recht om gedurende de contractperiode sanitaire middelen in overleg met de Opdrachtnemer aan het assortiment toe te voegen of te saneren.</p>	<input type="radio"/> nee
88.	<p>Bij het productieproces van sanitaire middelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wordt gebruik gemaakt van hernieuwbare grondstoffen en hulpstoffen; • bevatten producten en verpakkingen geen schadelijke grond- en hulpstoffen en geen toxische of milieuschadelijke stoffen; • wordt bij ontginning van grondstoffen en productie van hulpstoffen geen kinderarbeid gebruikt en de medewerkers niet worden onderdrukt of onderbetaald. 	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
89.	<p>Handdoeken</p> <p>De handdoeken bestaan uit gerecycled wit papier waarvan de vezel voor 70% tot 100% afkomstig is uit duurzaam beheerd bos óf het papiervezel is voor 85% hergebruikt papier afkomstig uit de consumentenmarkt (zoals tijdschriften, kranten en verpakkingen).</p> <p>De handdoek is niet geveerd, bevat geen kleurstoffen, is niet geparfumeerd, is minimaal 2 laags, veroorzaakt geen huidirritatie, mag geen residu achterlaten, mag niet scheuren bij het uit de dispenser halen en tijdens het afdrogen.</p> <p>Maximaal 2 handdoeken moeten voldoen zijn om de handen te drogen.</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
90.	<p>Toiletpapier</p> <p>Het toiletpapier bestaat uit gerecycled wit papier waarvan de vezel voor 70% tot 100% afkomstig is uit duurzaam beheerd bos óf het papiervezel is voor 85% hergebruikt papier afkomstig uit de consumentenmarkt (zoals tijdschriften, kranten en verpakkingen)</p> <p>Het toiletpapier is niet geveerd, bevat geen kleurstoffen, is niet geparfumeerd, is minimaal 2 laags, moet goed oplossen en geen verstoppingen veroorzaken, voelt zacht aan, mag niet scheuren bij het uit de dispenser halen en bij gebruik,</p> <p>De rollen zijn minimaal 400 en maximaal 650 vel.</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
91.	<p>Zeep</p> <p>De zeep dient moet voldoen aan de eisen van de afdeling Unit Infectiepreventie (UNIP) binnen het Erasmus MC. De zeep is vloeibaar, hyperallergeen, bevat geen desinfectanten, bevat geen geur-, en</p>	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee

	<p>kleurstoffen.</p> <p>Momenteel gebruikt het Erasmus MC het merk Medisavona in zeepflacons van 500 milliliter (zie Bijlage 20 Medisavona specificaties,). U dient dit product of een aantoonbaar gelijkwaardig zeepproduct aan te bieden. De UNIP dient deze vooraf goed te keuren. Opdrachtnemer dient specificaties voor te leggen aan Erasmus MC tijdens de implementatie. Indien de UNIP het aangeboden alternatief niet gelijkwaardig vindt blijft het huidige product gehandhaafd.</p>	
92.	<p>Afvalzakken</p> <p>Afvalzakken mogen niet scheuren op de sealnaad, niet openbreken bij normaal gebruik, zijn passend in de diverse afvalbakken, mag niet lekken, dienen op een rol aangeboden te worden, dienen geen tekst of reclame aanduiding te bevatten.</p>	<p><input type="radio"/> ja</p> <p><input type="radio"/> nee</p>

4.3 Overige werkzaamheden

Nr	Vraag	Antwoord
93.	<p>Alle hier genoemde overige werkzaamheden maken vast onderdeel uit van de scope van de Opdracht. Uitvoering vindt plaats op afroep en de frequentie kan dus verschillen.</p>	
94.	<p>Plaagdierbestrijding</p> <p>Opdrachtnemer conformeert zich aan de omschrijving in Bijlage 23 Plaagdierbestrijding.</p>	<p><input type="radio"/> ja</p> <p><input type="radio"/> nee</p>
95.	<p>Onderhoud buitenterreinen, fietsenstallingen en parkeergarages</p> <p>De schoonmaak van alle buitenterreinen, fietsenstallingen (met uitzondering van NF, in verband met de locatie van deze fietsenstalling) en parkeergarages vallen onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer van perceel 2. Erasmus MC hecht veel waarde aan een schone en representatieve uitstraling van deze ruimten. Dagelijks dient de Opdrachtnemer de afvalbakken te ledigen en deze ruimten na te lopen op losliggend vuil. De overige werkzaamheden zijn vermeld in de werkprogramma's.</p>	<p><input type="radio"/> ja</p> <p><input type="radio"/> nee</p>

4.4 Optionele werkzaamheden

Nr	Vraag	Antwoord
96.	<p>Facility Hosts</p> <p>Opdrachtnemer dient op verzoek van Erasmus MC Facility Hosts in te zetten.</p> <p>Het doel van het inzetten van deze medewerkers is om op een aantal kritische plaatsen binnen de organisatie gedurende de dag meer zichtbare integrale dienstverlening te organiseren.</p> <p>De Facility Hosts zijn verantwoordelijk voor het op orde houden van pantry's, vergaderzalen en openbare ruimten, het verwijderen van afval en losliggend vuil, het gedurende de dag schoonhouden van de afdeling en het signaleren van gebreken of verstoringen.</p> <p>De Facility Hosts dienen te worden ingezet in gebouw Na en het Onderwijscentrum op maandag t/m vrijdag tussen 10.00 en 16.00 uur.</p>	<p><input type="radio"/> ja</p> <p><input type="radio"/> nee</p>