

Inhoud

1.	Programma van eisen schoonmaakonderhoud	3
1.1	Dagelijkse schoonmaak	3
1.2	Periodieke werkzaamheden handelingsgericht	4
1.3	Regie werkzaamheden uurtarieven	5
1.4	Inruimen vaatwasser	5
1.5	Technische- en opslagruimten	5
1.6	Ruimtestaat	6
1.7	Kwaliteit en controles.....	6
	DKS – Procescontrole	6
	VSR-KMS Contractbeheersing	7
	Nulmeting.....	7
1.8	Werkdagen en werktijden	8
1.9	Contractmutaties.....	8
1.10	Logboek, gebouwinformatieboek	8
1.11	Meldingen en Klachten.....	9
	Klachtenregistratie en –afhandeling	9
1.12	Personeel.....	9
	Inzet personeel	9
	Leiding	10
	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	10
	Legitimatie	11
	Bedrijfskleding	11
	Nederlandse taal	11
	Opleiding	11
	Regels	11
1.13	Veiligheid en ergonomie	11
	Middelen en materialen	12
1.14	Bereikbaarheid bij calamiteiten	12
1.15	Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever	12
	Gebruik van bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever.....	12
	Schade aan bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever.....	12

Nutsvoorzieningen	13
Werkkasten	13
1.16 Implementatie	13
1.17 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	13
Afval.....	16
1.18 Sanitaire voorzieningen.....	16
1.19 Communicatie	16
Structuur.....	16
Managementrapportage	16
1.20 Facturering	17
1.21 Implementatie	17
<u>2.</u> Programma van eisen sanitaire voorzieningen en schoonloopmatten	19
2.1 Bestellingen en (na)levering.....	19
2.2 Procedure extra leveringen.....	19
2.3 Bijvullen en verwisselen sanitaire voorzieningen	19
2.4 Tijden	20
2.5 Demontage bestaande apparatuur en montage.....	20
2.6 Service en onderhoud	20
2.7 Materiaal- en fabricagefouten	20
2.8 Gebruiksklaar opleveren	21
2.9 Managementinformatie	21
2.10 Defecten	21
2.11 Specificatie sanitaire voorzieningen.....	21
2.12 Verwisselen schoonloopmatten en specificaties	24
2.13 Facturering	24
3. Programma van Eisen voor de uitvoering van glasbewassing	25
3.1 Algemene eisen glasbewassing	25
3.2 Risico- inventarisatie en evaluatie.....	25
3.3 Uitvoering glasbewassing.....	25
3.4 Oplevering glasbewassing	25
3.5 Frequentie glasbewassing	25
3.6 VCA	25
3.7 Planning/vooraankondiging	26

1. Programma van eisen schoonmaakonderhoud

In dit hoofdstuk zijn de uitgangspunten en de eisen opgenomen die aan de levering en de bijbehorende dienstverlening worden gesteld.

De Opdrachtnemer dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig te voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen.

1.1 Dagelijkse schoonmaak resultaatgericht

Met de Opdrachtnemer wordt met betrekking tot de dagelijkse werkzaamheden een resultaatgericht contract afgesloten.

Onder resultaatgerichte schoonmaak wordt verstaan dat de in de Bijlage Opleveringsstaat genoemde elementen tot aan reikhoogte 2,00 meter conform de opgegeven schoonmaakfrequentie direct ná oplevering stof- en vlek vrij dienen te zijn. Voor de ruimten die dagelijks dienen te worden schoongemaakt is er 1 oplevermoment per dag. Bij ieder oplevermoment geldt dat de schoonmaak kwaliteit moet voldoen aan de opleveringsstaat, namelijk stof- en vlek vrij na oplevering.

Een element dient minimaal wekelijks te worden gereinigd ook als er geen zichtbare vervuiling wordt geconstateerd.

De Opdrachtnemer dient zelf te bepalen hoeveel en welke mensen, middelen, materialen en machines dagelijks ingezet worden om de vereiste kwaliteit te realiseren. De Opdrachtgever refereert hierbij nadrukkelijk aan de kennis en expertise van de Opdrachtnemer om te komen tot een zo efficiënt mogelijk schoonmaakprogramma, waarbij de kwaliteit uit de oplevingsstaat als uitgangspunt dient.

Onderstaand worden zaken benoemd die de Opdrachtnemer in acht dient te nemen bij de uitvoering van het reguliere schoonmaakwerk (dagelijkse en periodieke werkzaamheden):

- Bij de uitvoering van de dienstverlening zorgt de Opdrachtnemer voor minimale verstoring van het primaire proces;
- De Opdrachtgever verplicht de Opdrachtnemer om geluidsarme machines in te zetten (richtlijnen uit ARBO-CAO/ ISO 9614-1:2009);
- Opdrachtnemer dient materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van de dienstverlening niet stagneert;
- Onder deur wordt tevens verstaan, deurbeslag, deurstoppers en –drangers;
- Inventaris (stoelen, afvalbakken, etc.) dient op de plaats terug gezet te worden;
- Pilaren en kolommen behoren tot wanden;
- Het verwijderen van spinrag en schopstrepen op alle elementen en gebouwonderdelen behoort tot de reguliere dagelijkse werkzaamheden;
- Indien vlekken uit stoelbekleding of tapijt zich niet laten verwijderen na maximale inspanning dient dit te worden gerapporteerd aan de contractverantwoordelijke van de opdrachtgever.

- Onder vlekken verwijderen (in het reguliere dagelijkse onderhoud) van alle soorten vloeren en inventaris wordt tevens het verwijderen van kauwgom(resten) verstaan;
- Het verwijderen van vlekken uit stoffen bekleding (bijvoorbeeld stoelen) behoort tot het reguliere dagelijks onderhoud;
- Onder overige inventaris worden alle elementen en gebouwonderdelen verstaan behorende bij een ruimte die in onderhoud is en niet met naam in de opleveringsstaat genoemd zijn. Deze dienen schoongemaakt te worden in het dagelijkse of periodieke werk.
- De omlijstingen (al dan niet voorzien van een glasplaat) van bijvoorbeeld wanddecoraties, prikborden, landkaarten en whiteboards, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels;
- De schoonmaakmedewerkers dienen ten alle tijden waarschuwborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd en aansluitend in de periode dat de vloeren nog nat zijn.

1.2 Periodieke werkzaamheden handelingsgericht

Voor alle ruimten in het reguliere onderhoud geldt dat de periodieke werkzaamheden op handelingsgerichte basis worden schoongemaakt.

Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden die uitgevoerd worden in een frequentie die lager is dan één keer per week, doch minimaal 1 keer per jaar. De periodieke werkzaamheden zijn opgenomen in Bijlage Opleveringsstaat, 'tabblad periodieke werkzaamheden'.

In de implementatieperiode dient de opdrachtnemer een jaarplanning van periodieke (laagfrequente) werkzaamheden aan te leveren. Dit geldt ook voor het periodiek vloeronderhoud. De periodieke werkzaamheden dienen over het gehele jaar verdeeld te worden en in een bepaalde week gepland te worden. De opdrachtnemer dient in overleg met de betreffende locatie en de contractverantwoordelijke van de opdrachtgever het periodieke werk te plannen. De consequenties van het niet beschikbaar hebben van een planning van de periodieke werkzaamheden worden beschreven in de Bijlage Boeteclausule.

Voor de periodieke werkzaamheden dient de opdrachtnemer een aftekenlijst op te stellen. De voorwerk(st)er dient de uitgevoerde periodieke werkzaamheden op deze lijst af te tekenen. Indien de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de opdrachtnemer dit schriftelijk te melden aan de verantwoordelijke contactpersoon van de opdrachtgever. In onderling overleg wordt bepaald wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- frequentie van 26 tot 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week;
- frequentie van 12 tot 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken;
- frequentie van 4 tot 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand.

Vloeronderhoud

Bij het conserveren/ schrobben van vloeren dient door de opdrachtnemer de betreffende ruimte in- en uitgeruimd te worden. Deze kosten zijn inbegrepen.

Bij het conserveren van vloeren dient de vloer eerst te worden gestript. Hieronder wordt verstaan:

- Het verwijderen van alle oude waslagen, inclusief randvergoring en ook op moeilijk bereikbare plaatsten/delen;
- Het voorbereiden van de vloer voor het aanbrengen van de polymeer (o.a. neutraliseren, drogen, matten en reinigingen);
- Zodra de vloer volledig droog en vrij van vervuiling is, dient de vloer voorzien te worden van 2 hechtingslagen en daarna kruislings van minimaal 2 lagen polymeer te worden voorzien.

Het resultaat is een juist geconserveerde vloer: schoon en egaal, goede hechting/geen verpoedering, zonder vervuiling in en onder de aangebrachte bescherm laag en zonder randvergoring met voldoende stroefheid.

1.3 Regie werkzaamheden uurtarieven

Het is mogelijk dat de opdrachtgever, naast het werkprogramma, andere schoonmaak en/of facilitair gerelateerde werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden kunnen als extra opdracht aan de opdrachtnemer worden opgedragen en worden dan afgerekend op basis van vooraf overeengekomen uurtarieven. Hiervoor worden de uurtarieven gebruikt die opgegeven zijn in Bijlage Calculatiebestand, 'tabblad uurtarieven regiewerk'. Het is de opdrachtgever toegestaan om voor alle regiewerkzaamheden ook bij derden een offerte aan te vragen. De opdrachtgever is derhalve niet verplicht (alle) regiewerk uit te laten voeren door de opdrachtnemer.

Een order voor regiewerkzaamheden, zijnde eenmalige opdrachten, kan alleen schriftelijk verstrekt worden door de opdrachtgever. Na uitvoering van de werkzaamheden, moeten de werkzaamheden opgeleverd worden aan de contactpersoon van de opdrachtgever op de betreffende locatie. De contactpersoon van de desbetreffende locatie tekent, na tevredenheid, de werkzaamheden af. Het daadwerkelijk aantal gewerkte uren kan worden gefactureerd tegen de uurtarieven conform de tarieven uit Bijlage Calculatiebestand, tabblad uurtarieven regiewerk.

Indien er verschil van mening ontstaat over de kwaliteit van het opgeleverde werk, houdt de opdrachtgever zich het recht voor om op kosten van opdrachtnemer een onafhankelijke deskundige in te schakelen die een bindende uitspraak doet.

1.4 Inruimen vaatwasser

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het dagelijks inruimen en aanzetten van de 2 vaatwassers op de locatie Sittard en 1 vaatwasser op de locatie in Horst. De kosten voor deze werkzaamheden dienen opgenomen te zijn in het integraal uurtarief voor de schoonmaak op deze locatie. Mogelijkerwijs zullen er op de andere locaties in de toekomst ook vaatwassers geplaatst worden (u hoeft hier op het moment geen rekening mee te houden in uw aanbieding).

1.5 Technische- en opslagruimten

De technische- en opslagruimten zijn niet opgenomen in het dagelijkse reguliere onderhoud. Deze ruimten worden indien nodig op afroep uitgevoerd.

1.6 Ruimtestaat

De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden. Bovendien is het niet uitgesloten dat, ten gevolge van verbouwingen en verhuizingen op locatie(s), de ruimtegegevens niet meer geheel overeenkomen met de werkelijkheid.

De ruimtestaat dient o.a. als basis voor het maken van de calculatie. Indien nodig zullen de eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de door de opdrachtnemer opgegeven kengetallen. In Bijlage Calculatiebestand, 'tabbladen ruimtestaat' zijn de ruimtestaten opgenomen. De ruimtestaat bevat de volgende gegevens:

Ruimtegegevens	Omschrijving
GEBOUW	Naam en nummer van het gebouw.
VERDIEPING	Verdieping.
RUIMTENUMMER	Nummer van de ruimte.
RUIMTE-OMSCHRIJVING	Functie van de ruimte.
OPPERVLAKTE	Vloeroppervlakte in m2 in onderhoud.
NIET IN ONDERHOUD	De ruimte valt niet in het dagelijkse regulier onderhoud.
VLOERAFWERKING	Omschrijving van de vloersoort.
VSR-CODE	VSR-Code van de ruimte.
BIJZONDERHEDEN	Bijzonderheden welke van toepassing zijn op de betreffende ruimte.
CATEGORIE WERKPROGRAMMA	Verwijzing naar code werkprogramma.
OPLEVERFREQUENTIE	Op basis van hoeveel dagen per jaar de ruimte dient te worden schoongemaakt.
PRESTATIE M ² / PER UUR	Het aantal vierkante meters dat per uur wordt schoongemaakt
UURTARIEF	Het calculatie-uurtarief.
M2 PER JAAR	Aantal schoon te maken M2 per jaar
UREN PER JAAR	Het aantal uren dat nodig is om de betreffende ruimte schoon te maken.
KOSTEN PER JAAR	De totale kosten (TCO) per jaar voor de betreffende ruimte.
KOSTEN CONSERVEREN	De kosten voor de conserveer werkzaamheden van desbetreffende ruimte.
KOSTEN M ² / PER JAAR	Kengetal in kosten per m ² per jaar
OPMERKINGEN	Omschrijving van bijzonderheden opdrachtnemer

1.7 Kwaliteit en controles

DKS – Procescontrole

Voor de dagelijkse procesbewaking, dient de opdrachtnemer het Dagelijks Controle Systeem (DKS) te gebruiken. Hiermee stuurt de opdrachtnemer het schoonmaakproces.

Door middel van een goede processturing is de opdrachtnemer in staat afwijkingen van het afgesproken kwaliteitsniveau tijdig vast te stellen en waar nodig verbeteringen te realiseren. De opdrachtgever verplicht de opdrachtnemer het DKS systeem toe te passen. De DKS controles dienen op taakniveau door een daartoe bevoegde leidinggevende te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van een keer per maand / per taak. De opdrachtnemer dient door middel van de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. De rapportages van de DKS controles die in de voorafgaande week uitgevoerd zijn kunnen worden opgevraagd door de contactpersoon van de opdrachtgever.

VSR-KMS Contractbeheersing

De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt gemeten door middel van het VSR - Kwaliteitsmeetsysteem. Dit kwaliteitsmeetsysteem is door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld volgens de norm NEN 2075. Er wordt voor de VSR-controles onderscheid gemaakt in verkeersruimten, bureaumurten en sanitair. Voor de kwaliteitscontroles (VSR-KMS) wordt in sanitaire ruimten een AQL (Acceptance Quality Limit) van 4% gehanteerd. In alle andere ruimten wordt een AQL van 7% gehanteerd. Na de eerste maand van het schoonmaakcontract worden 4x per jaar kwaliteitsmetingen uitgevoerd door een onafhankelijk adviesbureau. De opdrachtgever is vrij om, zonder opgave van redenen, af te wijken van boven gestelde frequentie. De opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen. De kwaliteitsmetingen worden van tevoren aangekondigd maar niet op welke locatie er een controle plaats zal vinden. De opdrachtnemer wordt in de gelegenheid gesteld om mee te lopen met de meting. De kosten voor de uitvoering van de metingen zijn voor rekening van de opdrachtgever.

De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door gediplomeerde en gecertificeerde VSR-inspecteurs en –controleurs. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting moet er een actuele planning van de periodieke werkzaamheden en een plattegrond van de locatie aanwezig zijn.

De opdrachtnemer dient, door middel van een actieplan aan te geven welke maatregelen zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen. Dit actieplan wordt gecommuniceerd met de locatie en met de contactpersoon van de opdrachtgever.

In de Bijlage Boeteclausule staat welke maatregelen genomen worden indien de resultaten van de VSR controles onvoldoende zijn. De kosten voor eventuele hercontroles zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

Nulmeting

Opdrachtgever zal aan het begin en aan het einde van de contractperiode een nulmeting laten uitvoeren door een onafhankelijk extern bureau. Tijdens de nulmeting wordt vastgesteld of er sprake is van achterstallig onderhoud en in welke mate dit aanwezig is. Met name het periodieke schoonmaakwerk wordt beoordeeld.

Het zittend schoonmaakbedrijf dient het aanwezige achterstallig onderhoud dat is veroorzaakt door het niet, of het niet op de juiste wijze uitvoeren van handelingen die contractueel zijn overeengekomen, kosteloos te herstellen. De kosten voor een eventuele hernulmeting zijn voor rekening van het zittend schoonmaakbedrijf. Indien het achterstallige onderhoud dat veroorzaakt is door het niet of niet op de juiste wijze uitvoeren van de contractuele afspraken niet wordt opgelost, zullen de kosten voor de werkzaamheden in rekening worden gebracht bij het zittende schoonmaakbedrijf.

1.8 Werkdagen en werktijden

Bij de opdrachtgever dient 5 dagen in de week te worden schoongemaakt op basis van 52 weken per jaar. Op feestdagen en een aantal vrije dagen per jaar hoeft er niet worden schoongemaakt. Opdrachtgever zal vrije dagen ieder jaar tijdig aanleveren.

De schoonmaak moet overdag uitgevoerd worden (dag schoonmaak). Als de voorkeur van de contactpersoon van de locatie uitgaat naar een ander tijdstip dan wordt dit met de opdrachtnemer overlegd en gezocht naar een passende oplossing. De werktijden voor de uitvoering van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag liggen tussen 16:00 uur – 18.00 uur. ECI 4a -(waterkrachtcentrale) dient op dinsdagmorgen tussen 10:00 – 12:00 te worden schoongemaakt. Na gunning worden de definitieve werktijden in samenspraak met de opdrachtgever per locatie vastgesteld.

1.9 Contractmutaties

Gedurende de contractperiode kunnen er bestekmutaties komen, vooral als gevolg van verbouwingen, nieuwbouwplannen, door leegstand en het afstoten van gebouwen. Deze bestekmutaties worden door de contractverantwoordelijke van de opdrachtgever doorgegeven aan de opdrachtnemer. Mutaties op locatieniveau dienen eerst aan de contractverantwoordelijke van de opdrachtgever voorgelegd te worden voor goedkeuring. De prijsconsequenties van deze bestekmutaties worden één keer per kwartaal doorgerekend, waarna het betreffende onderdeel van het contract aangepast wordt. Bij het uitbrengen van een calculatie voor een nieuwe, een gewijzigde locatie of een gedeelte van de locatie dient de calculatie gebaseerd te zijn op de reeds uitgebrachte offerte voor de opdrachtgever ten tijde van de aanbesteding (prestatienormen, kengetallen en uurtarief). De m²/uur prestaties en opbouw van de gehanteerde (uur)tarieven dienen dus ongewijzigd te blijven en overeen te stemmen met de kengetallen in de calculatie van de ruimtestaten. De opdrachtgever houdt zich het recht voor om nieuwbouw niet te gunnen en dus buiten het contract te houden.

Het signaleren van mutaties is een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de Opdrachtnemer hierin nadrukkelijk gewenst.

1.10 Logboek, gebouwinformatieboek

Voor communicatie tussen medewerkers van de opdrachtnemer en medewerkers van de opdrachtgever over operationele aspecten dient gebruik te worden gemaakt van een logboek. Op elke locatie dient een logboek aanwezig te zijn. De logboeken dienen door de opdrachtnemer verstrekt te worden. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt door opdrachtnemer in behandeling genomen. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek.

De objectleiding dient bij elk bezoek aan de locatie een vermelding hiervan in het logboek te maken.

De opdrachtnemer dient eveneens een gebouwinformatieboek te verzorgen. Het gebouwinformatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op de betreffende locatie, de werkplanningen en –procedures.

De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek:

- Naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de opdrachtnemer en de contactgegevens van de opdrachtgever;
- Contactpersoon voor calamiteiten bij de opdrachtgever alsmede bij de opdrachtnemer;
- Huisregels en veiligheidsvoorschriften van de locatie;
- Periodieke planning met aftekenlijst voor de periodieke werkzaamheden;
- Overzicht van materialen-/middelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van de schoonmaakproducten die gebruikt worden;
- Tekeningen/plattegronden van het gebouw;
- Werktijden;
- Kopieën DKS-controles;
- Taakkaarten op dag niveau.

1.11 Meldingen en Klachten

Klachtenregistratie en –afhandeling

Via facilitaire zaken worden alle klachten en meldingen digitaal doorgezet naar een centraal meldpunt van de opdrachtnemer; faza@waterschaplimburg.nl. Op dit meldpunt worden alle meldingen en klachten in behandeling genomen en wordt de afhandeling gecoördineerd. Nadat een klacht afgehandeld is wordt dit teruggekoppeld aan de klachtmelder. Alle meldingen en klachten worden geregistreerd en de registratie wordt elk kwartaal toegevoegd aan de managementinformatie.

De opdrachtnemer dient bij de afhandeling van de klachten uit te gaan van de volgende richtlijnen:

- Verstoringen van, of klachten over het normale dagelijkse schoonmaakproces dienen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) binnen 24-uur te worden hersteld;
- De status van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) dienen binnen 24-uur schriftelijk (of per e-mail) te worden teruggekoppeld naar de contactpersoon van de opdrachtgever.

1.12 Personeel

Inzet personeel

De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden bedraagt 18 jaar. Conform de in Nederland geldende regels dient de opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. De opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen hieraan niet valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. Deze uitzendkrachten zullen uitsluitend ingehuurd worden bij een uitzendbureau met een SNA keurmerk. De maximale inzet van uitzendkrachten zal ten hoogste 5% van het totale aantal productie-uren per jaar mogen bedragen, waarbij calamiteitenwerkzaamheden en vakantiewerk buiten beschouwing blijven. Alle eisen die aan de medewerkers van de opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten.

Indien op een locatie van de opdrachtgever bezwaar bestaat tegen een medewerker (bij een nieuw in te zetten medewerker of een medewerker die al ingezet is), zal zij dit bezwaar met opgaaf van redenen kenbaar maken aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van vervangend personeel. Personele problemen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze het resultaat beïnvloeden. De afgesproken kwaliteit moet te allen tijde gehaald worden. De taken die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen te worden uitgevoerd door een vervangende kracht.

De medewerkers die door de opdrachtnemer ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij de opdrachtgever te werk gesteld worden.

De Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer werkt met een vaste pool van mensen die ingezet zal worden bij de uitvoering van de onderhavige opdracht. Niet alleen de medewerkers op de werkvloer maar zeer zeker ook de leidinggevende contactpersonen.

Leiding

De opdrachtgever is van mening dat de leiding voor een belangrijk gedeelte de kwaliteit van de schoonmaak bepaalt. De opdrachtgever wil dat voor alle locaties dezelfde manager verantwoordelijk is. Hij of zij dient ervaring te hebben met vergelijkbare objecten. Deze manager zal regelmatig met de contractverantwoordelijke van de opdrachtgever overleg plegen over de financiële en organisatorische aspecten, technische kwaliteit en belevingskwaliteit. De manager dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract, afspraken altijd na te komen, accuraat en snel te handelen en betrokken te zijn. De manager dient in staat te zijn een organisatie op te zetten die een optimale mix tussen beleving van de klant en juiste uitvoering van de werkzaamheden kan realiseren. De manager dient tijdens kantooruren altijd bereikbaar te zijn voor de opdrachtgever.

De opdrachtnemer zal zorgen voor minimaal 10% van het aantal gecalculeerde productie-uren vrijgestelde directe leiding op de locaties van de opdrachtgever. De uren van de manager zijn niet meegenomen in dit percentage. De directe leiding dient zo samengesteld te worden dat elke locatie minimaal één keer per 2 weken bezocht wordt.

Tijdens deze bezoeken dient begeleiding van de medewerker en eventueel overleg met de contactpersoon (FAZA) van de betreffende locatie plaats te vinden. Op werkdagen dient de directe leiding altijd goed bereikbaar te zijn en dient binnen 24 uur terugkoppeling te worden gegeven op vragen/verzoeken van de opdrachtgever. De leiding dient bij elk bezoek aan de locatie diens effectief aanwezige tijd in het logboek te noteren.

Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Alle (nieuwe) medewerkers van de opdrachtnemer die werkzaam zijn voor de opdrachtgever dienen over een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) te beschikken. De VOG dient elke drie jaar vernieuwd te worden. De VOG dient direct bij de start van het nieuwe contract van alle medewerkers beschikbaar te zijn. De opdrachtnemer dient aan te kunnen tonen dat de VOG 's aanwezig zijn (opdrachtgever hoeft geen kopie van VOG). Nieuwe medewerkers dienen vóór start van hun werkzaamheden te beschikken over een VOG. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers.

Legitimatie

De medewerkers van de opdrachtnemer dienen te beschikken over een geldig legitimatiebewijs. Dit geldt ook voor uitzendkrachten. Medewerkers van de opdrachtnemer die nieuw op een locatie te werk worden gesteld dienen zich voor aanvang van de werkzaamheden voor te stellen aan de locatieverantwoordelijke.

Bedrijfskleding

Medewerkers van de opdrachtnemer zijn verplicht, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien nodig, persoonlijke beschermingsmiddelen te dragen. De kosten van bedrijfskleding en PBM zijn voor rekening van de opdrachtnemer. De eventuele uitzendkrachten of medewerkers van een onderaannemer zijn eveneens verplicht bedrijfskleding van de opdrachtnemer te dragen.

Nederlandse taal

De opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie met de direct leidinggevende en schoonmaakmedewerkers in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is in de Nederlandse taal.

Opleiding

100% van het schoonmaakpersoneel dient bij aanvang van de werkzaamheden een basis schoonmaakinstructie van de opdrachtnemer te hebben gekregen. In deze instructie dient ook aandacht besteed te worden aan het terugdringen van milieubelastende schoonmaakactiviteiten. Gemotiveerd en goed opgeleid personeel wordt door de opdrachtgever als een voorwaarde voor een succesvolle dienstverlening gezien. Minimaal 75% van alle medewerkers in dienst van de opdrachtnemer die worden ingezet bij de opdrachtgever dienen de Vakopleiding Schoonmaken afgenomen door het examenbureau van de RAS succesvol te hebben afgerond. De kosten hiervan zijn voor de opdrachtnemer. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). De kosten voor de opleiding zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

Regels

Het is voor het personeel van de opdrachtnemer niet toegestaan om te roken en/of drugs en/of alcoholische drank te gebruiken of te hebben gebruikt (onder invloed zijn), binnen het gebouw of omgeving van de opdrachtgever. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen in noodgevallen en calamiteiten toegestaan. Personeel van de opdrachtnemer mag niemand meenemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, ook geen huisdieren.

Het personeel van de opdrachtnemer moet zich conformeren aan de huisregels van de desbetreffende locatie van de opdrachtgever waar men werkzaam is.

1.13 Veiligheid en ergonomie

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De opdrachtnemer dient, indien de opdrachtgever daarom vraagt, aan te tonen dat de elektrische veiligheid van eigen machines en apparatuur op afdoende wijze is gewaarborgd.

Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan de opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. De medewerker van de opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een veilig gebruik van de schoonmaakmiddelen.

Indien medewerkers van de Opdrachtnemer ten onrechte het brand- of inbraakalarm activeren, zijn de kosten de eerste keer voor rekening van de Opdrachtgever. Indien dit daarna nogmaals gebeurt zijn de kosten voor rekening van de Opdrachtnemer.

Middelen en materialen

Alle in te zetten middelen, materialen en machines dienen te voldoen aan de eisen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche. Er dient een veilige en gezonde werksituatie voor de medewerkers te worden gecreëerd. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemers om de schoonmaakmedewerkers te laten werken met materiaal en middelen waarmee ze fysiek zo minimaal mogelijk belast worden. De werkwagens, machines en materialen moeten een optimale werking hebben.

De werking van alle materialen en machines dient deugdelijk en veilig te zijn.

Middelen en materialen dienen door het schoonmaakbedrijf te worden besteld. De kosten dienen te worden verdisconteerd in het integrale uurtarief. Er kunnen geen separate facturen naar de Opdrachtgever worden gestuurd voor middelen en materialen.

1.14 Bereikbaarheid bij calamiteiten

Na een melding van de opdrachtgever dient de opdrachtnemer op maandag tot en met zondag binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig te zijn en direct te kunnen starten met de uit te voeren werkzaamheden.

1.15 Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

Gebruik van bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

Het is de opdrachtnemer ten strengste verboden om bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever, zoals computers (die niet aan de opdrachtnemer beschikbaar gesteld zijn), kopieerapparaten enzovoort te gebruiken. Bij overtreding van deze regel wordt de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie onttrokken. Sleutels/toegangspasjes mogen het pand niet verlaten (tenzij anders is overeengekomen tussen opdrachtnemer en de contactpersoon van een locatie van de opdrachtgever tijdens de implementatieperiode). Het is tenslotte verboden om duplicaties te maken van sleutels/toegangspasjes.

Schade aan bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan goederen van de opdrachtgever veroorzaakt door de opdrachtnemer door bijvoorbeeld verkeerd gebruik van middelen zal op de opdrachtnemer worden verhaald. De opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de opdrachtnemer, te melden bij de opdrachtgever.

De opdrachtnemer dient geconstateerde defecten en/of gebreken aan inventarissen en/of sanitaire voorzieningen bij de contactpersoon van de opdrachtgever van de betreffende locatie te melden.

Nutsvoorzieningen

Gas, elektra en water worden niet berekend. De leiding van de opdrachtnemer zal toezien op een zuinig gebruik van de genoemde voorzieningen en op alle bij het gebruik daarvan in acht te nemen veiligheidsmaatregelen, in het bijzonder waar het betreft elektrisch aangedreven apparaten.

Werkkasten

Op iedere locatie zal aan de opdrachtnemer een werkkast ter beschikking worden gesteld. De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden en onderhoud van de werkkasten. Deze dienen er op alle locaties altijd schoon en netjes opgeruimd uit te zien. De medewerkers van de opdrachtnemer zijn verantwoordelijk voor het afsluiten van de werkkast.

1.16 Implementatie

Voor de opstart van het contract dient de opdrachtnemer een deugdelijke planning op te stellen, waarin de benodigde gegevens zijn opgenomen voor een goede start. Minimaal 6 weken voor aanvang van het contract dient een opstartbespreking te worden gepland met de contactpersoon van de opdrachtgever. Deze opstartbespreking heeft als doel kennismaking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever alsmede het bespreken van de door opdrachtnemer opgestelde opstartplanning. Wekelijks dient de opdrachtnemer een update te verzorgen van de voortgang van de opstart.

1.17 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

De Opdrachtnemer dient schoon te maken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu en bij de werkzaamheden aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en –hulpmiddelen. Indien nodig verstrekt de Opdrachtnemer daartoe schriftelijke voorschriften en instructies.

Wet Milieubeheer

De Opdrachtnemer dient alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer, die betrekking hebben op de dienstverlening bij de opdrachtgever in acht te nemen en hiernaar te handelen. Chloor- of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen mogen niet worden gebruikt. De opdrachtgever zal zorg dragen voor een afsluitbare ruimte waar de schoonmaakmiddelen worden opgeslagen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het sluiten van de ruimte na vertrek zodat er geen toegang mogelijk is voor gebruikers van het gebouw. De schoonmaakmedewerkers zorgen er voor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden strikt noodzakelijk is. De Opdrachtnemer dient dagelijks schone moppen te gebruiken.

Milieukeur schoonmaakproducten

De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan de schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig.

Verplichting navulbare flacons

Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.

Verplichting doseersystemen

Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptelling wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast.

Periodiek vloeronderhoud moet afgestemd zijn op de wensen

Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer, zoals beschreven in het PvE. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.

Milieuverantwoorde opslag

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig en milieuverantwoord opslaan van middelen, materialen en machines. De opdrachtgever kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade als gevolg van het op onjuiste wijze hanteren van middelen, machines en materialen. Daarentegen zal de opdrachtnemer wel aansprakelijk gesteld worden voor schade aan gebouwen en/of inboedel of letsel aan personen van de opdrachtgever als gevolg van onjuiste hantering of opslag van middelen, materialen en machines door de opdrachtnemer.

Verbeterplan milieubelasting

De opdrachtnemer stelt binnen een half jaar na contractering, in samenspraak met Waterschap Limburg, een verbeterplan op waarin wordt vastgelegd hoe, gedurende de contractperiode en binnen de kaders van het contract, de milieubelasting van de aan de opdracht gerelateerde werkzaamheden verminderd of voorkomen kunnen worden. In het verbeterplan worden in ieder geval de volgende onderwerpen meegenomen:

- Energie- en watergebruik;
- Afval en afvalscheiding;
- Verpakkingen;
- Gebruik van reinigingsmiddelen;
- Aan opdracht gerelateerd transport (personeel en middelen);
- Opleiding en werkinstructie personeel.

Voor de genoemde onderwerpen wordt de milieubelasting gedefinieerd en waar mogelijk gekwantificeerd, worden doelstellingen vastgesteld en worden maatregelen geformuleerd om de doelstellingen te realiseren.

Toelichting op verpakkingskeuze

De inschrijver dient een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen.

In de toelichting wordt ingegaan op:

- De onderbouwing van de verpakkinskeuze;
- De wijze waarop de inschrijver toetst of zijn keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader;
- Welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.

Social return

De opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% social return op de aantal in te zetten uren.

De opdrachtnemer dient 3 maanden na contractsluiting een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de opdrachtnemer te geschieden. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return.

De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten:

- Totaal aantal in te zetten SR medewerkers;
- Periode van inzet SR medewerkers;
- Indicatie in te zetten medewerkers (b.v. WWB, WSW, WIA, etc.);
- Wervingskanaal (b.v. gemeente, UWV, etc.);
- Over het contract te halen waarde van de aantal in te zetten uren.

De opdrachtnemer dient periodiek te rapporten over de uitvoer van de social return op basis van een verantwoordingsformulier conform bovengenoemde aspecten. De geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die Waterschap Limburg van de opdrachtnemer wil hebben.

Verpakkingen

Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld zoals consumentenafval (post-consumer fase).

Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver die onderbouw toelichten.

Afval

Vuilniszakken dienen afgevoerd te worden naar de daarvoor bestemde containers. De opdrachtnemer dient voor de afvalzakken te zorgen. De extra boxen al dan niet aanwezig hoeven niet te worden geledigd. De opdrachtgever scheidt de afvalstromen GFT, plastic (PMD), koffiebekers en restafval. GFT dient in biologisch afbreekbare vuilniszakken te worden ingezameld. De verzameling van het afval vindt plaats op gezamenlijke afvalunits op centraal gelegen plaatsen. De afvalzakken worden door de opdrachtnemer naar de centrale inzamelplaats voor afval gescheiden afgevoerd.

1.18 Sanitaire voorzieningen

Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen in de sanitaire ruimten dient dagelijks door de opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Het bestellen van de sanitaire voorzieningen, het voorraadbeheer en de opslag in de daarvoor bestemde ruimten dient in de dagelijkse werkzaamheden van de schoonmaak te worden meegenomen. Opslagruimte is aanwezig in de werkkast van de schoonmaak.

1.19 Communicatie

Structuur

De communicatie tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer verloopt als volgt:

Centraal

- 4 keer per jaar overleg tussen de contractverantwoordelijke van de opdrachtgever en de contractbeheerder en objectverantwoordelijke van de opdrachtnemer. Tijdens deze bijeenkomsten wordt onder andere de managementrapportage besproken. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.

In onderling overleg kan de frequentie worden aangepast. Indien er aanleiding voor is kan de opdrachtgever zonder kosten een extra bijeenkomst inplannen.

De opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit binnen 5 werkdagen digitaal beschikbaar te stellen aan de contactpersoon van de opdrachtgever.

Na gunning dient de opdrachtnemer waaraan de opdracht wordt gegund een communicatieplan op te stellen conform bovenstaande frequenties en eisen.

Managementrapportage

De contractverantwoordelijke van de opdrachtgever ontvangt uiterlijk binnen 3 weken na het verstrijken van ieder kwartaal op contractniveau en gesplitst per locatie een managementrapportage.

De volgende aspecten dienen minimaal in de managementrapportage opgenomen te worden:

- Overzicht van inzet direct toezicht uren;
- Opleidingspercentage medewerkers;
- Percentage inzet uitzendkrachten;
- Verloop medewerkers (vertrek/ nieuwe medewerkers);
- Ziekteverzuimpercentage;
- Totaal financieel overzicht van de laatste drie maanden, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden;
- Resultaten VSR-kwaliteitscontroles;
- Resultaten DKS;
- Klachten en meldingen;
- Opvolgtijd klachten en meldingen;
- Alle gespreksverslagen;
- Mutatieoverzichten.

De opdrachtnemer levert digitaal (PDF) de managementinformatie aan in een format, dat schriftelijk is goedgekeurd door de opdrachtgever. Indien de opdrachtgever dit wenst, wordt deze format door de opdrachtnemer aangepast. Aanpassingen ten aanzien van de in de rapportage opgenomen informatie kunnen door de opdrachtgever te allen tijde worden aangevraagd. De opdrachtnemer is vervolgens verplicht de nieuwe managementinformatie in het eerstvolgende kwartaal conform afspraak aan te leveren.

1.20 Facturering

De facturatie voor de reguliere schoonmaak vindt maandelijks en achteraf plaats. Voor iedere locatie wordt een aparte factuur digitaal naar facturen@wachterschaplimburg.nl gestuurd.

Regiewerkzaamheden of andere extra opdrachten worden apart gefactureerd d.m.v. een maandelijks verzamel factuur per locatie. Bij deze verzamel facturen dienen de afgetekende opleverbonden toegevoegd te worden. Facturen dienen de volgende informatie te bevatten:

- Locatie;
- Kosten exclusief BTW;
- Kosten inclusief BTW;
- kosten gesplitst op dienstverlening per budget:

Schoonmaakonderhoud

Sittard 430906 / 91306

Horst 430906 / 91304

Roermond (ECI 4a) 430906 / 91307

De betalingstermijn van de schoonmaakfacturen is 30 dagen vanaf de akkoordbevinding.

1.21 Implementatie

De geselecteerde opdrachtnemer dient drie weken na gunning een implementatieplan aan de Opdrachtgever aan te leveren. Onderdeel van het implementatieplan is een communicatieplan waarin wordt beschreven op welke wijze medewerkers van de Opdrachtgever worden geïnformeerd over welke werkzaamheden zij mogen verwachten van de schoonmaak met ingang van de nieuwe

Overeenkomst. De opdrachtnemer voert tijdens de implementatie hetgeen uit zoals beschreven in het implementatieplan. Het implementatieplan dient minimaal te bestaan uit de volgende onderdelen:

- Communicatie(plan) intern en extern;
- Inventarisatie van gegevens (bijvoorbeeld gebouw specifieke zaken, RI&E 's). De verantwoordelijkheden van de schoonmaakmedewerkers (bijvoorbeeld met betrekking tot sleutels, alarmcodes, sluiting van panden, ed.) dienen goed te worden afgestemd en te worden vastgelegd;
- Activiteiten met betrekking tot de personele organisatie (bijvoorbeeld informatiebijeenkomsten, gesprekken, werving & selectie, opleiding;
- Activiteiten met betrekking tot planningen (bijv. planning periodiek werk, glasbewassing);
- Activiteiten met betrekking tot inregelen processen en systemen (bijv. managementinformatie, facturatie);
- Kwaliteit en evaluatie;
- Planning implementatie.

Taken en verantwoordelijkheden dienen te worden gekoppeld aan de verantwoordelijke functionaris. De rollen en verantwoordelijkheden voor Waterschap Limburg dienen duidelijk te zijn.

In de periode van gunning tot en met de start van de Overeenkomst is er een 2-wekelijks overleg met de contractverantwoordelijke van de Opdrachtnemer en de contractverantwoordelijke van de Opdrachtgever. In de opstartfase, 2 maanden lang vanaf de start van de Overeenkomst vindt dit overleg wekelijks plaats. Opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit beschikbaar te stellen aan de opdrachtgever.

De implementatie dient minimale invloed te hebben op het primaire proces. De implementatie wordt afgerond wanneer alle punten opgenomen in het implementatieplan zijn uitgevoerd en goedgekeurd door opdrachtgever.

2. Programma van eisen sanitaire voorzieningen en schoonloopmatten

2.1 Bestellingen en (na)levering

De schoonmaak bestelt de verbruiksartikelen, deze worden op locatie geleverd. Opdrachtnemer levert de disposables op een vooraf afgesproken centraal punt van de locaties van de opdrachtgever. Dit wordt in de implementatie fase aangegeven door de locatie. Voor de distributie van de levering naar de diverse schoonmaakbergingen is de schoonmaakleverancier verantwoordelijk. Het navullen van de dispensers voor toiletpapier, papieren handdoekjes, zeep, ed. zal door de schoonmaakleverancier worden verzorgd.

De frequentie en tijdstip van de levering dient in overleg met de schoonmaakleverancier en opdrachtgever per locatie te worden afgestemd, waarbij voldoende voorraad per locatie gegarandeerd wordt voor het dagelijks gebruik van de hardware. Leveringen zijn afhankelijk van gebruik en capaciteit per locatie. Indien de opdrachtnemer niet tijdig kan leveren zal hij de opdrachtgever hiervan direct op de hoogte stellen met vermelding van de maatregelen om de (dreigende) vertraging te voorkomen.

Distributiekosten dienen te worden verdisconteerd in de prijs. De opdrachtnemer mag hiervoor geen kosten in rekening brengen.

2.2 Procedure extra leveringen

Indien de voorraad niet toereikend is en er een tekort dreigt, dienen deze tekorten op korte termijn (binnen 24 uur) te worden na geleverd.

2.3 Bijvullen en verwisselen sanitaire voorzieningen

Het navullen van de sanitaire voorzieningen zal in opdracht van opdrachtgever door het schoonmaakbedrijf worden verzorgd. Het is van belang dat de schoonmaakmedewerkers de sanitaire voorzieningen zodanig navullen dat de eerstvolgende werkdag niet misgegrepen kan worden. Het schoonmaakpersoneel is daarnaast verantwoordelijk voor het dagelijks reinigen van het oppervlak van de dispensers.

Het periodiek vervangen, ledigen en reinigen van dameshygiëneboxen en het periodiek vervangen van luchtverfrissingscapsules en indien nodig batterijen en het verwisselen van schoonloopmatten zijn in het beheer van opdrachtnemer. Voor het vervangen, ledigen en reinigen van dameshygiëneboxen dient opdrachtnemer (in overleg met opdrachtgever) een jaarplanning op te stellen. Opdrachtgever gaat uit van een vervangcyclus van vier weken. De mogelijkheid dient er te bestaan om de containers tussentijds te laten vervangen. De planning moet er echter zo op gericht zijn dat er zo min mogelijk tussentijdse vervangingen plaats hoeven te vinden. De wisselfrequentie voor schoonloopmatten is 2 weken. Toiletborstels dienen jaarlijks te worden vervangen door de opdrachtnemer. De kosten hiervoor dienen te worden verdisconteerd in de prijs.

2.4 Tijden

Alle activiteiten met betrekking tot de implementatie en leveringen dienen te worden uitgevoerd op werkdagen tijdens kantooruren tussen 8:00 uur en 15:00 uur. Indien er vanuit opdrachtgever behoefte is aan het verrichten van werkzaamheden buiten de reguliere werktijden en –dagen zal hij hierover in overleg treden met opdrachtnemer.

2.5 Demontage bestaande apparatuur en montage

De bestaande apparatuur dient bij implementatie van de overeenkomst te worden gedemonteerd en afgevoerd door de opdrachtnemer. Het demonteren en afvoeren van de van huur- dan wel bruikleendispensers gebeurt in overleg met de oude leverancier. Het initiatief hiervoor ligt bij de nieuwe leverancier van de sanitaire voorzieningen.

Bij de montage van de nieuwe hardware maakt de opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik van de bestaande boorgaten en zal de nieuwe boorgaten zoveel mogelijk in voegen plaatsen. Eventuele boorgaten die niet worden hergebruikt dienen door opdrachtnemer gedicht te worden in lijn met de directe omgeving (kleur en uitvoering).

Het afvoeren van alle verpakkingsmaterialen van de hardware alsmede alle overige afval met betrekking tot de installatie, wordt door opdrachtnemer zelf afgevoerd.

Alle dispensers evenals de dameshygiëneboxen en toiletborstelhouders dienen los van de vloer, nauwkeurig en netjes met schroeven aan de wand gemonteerd te worden.

Voor aanvang van de demontage en montage werkzaamheden dient een plan te worden opgesteld op welke wijze de dispensers worden geplaatst. Dit dient te allen tijde eerst goedgekeurd te worden door een door de opdrachtgever aangewezen persoon.

Kosten voor demontage en afvoeren van bestaande apparatuur en montage van nieuwe apparatuur dienen te worden verdisconteerd in de prijs. Eventuele meerkosten dienen te worden gedragen door de opdrachtnemer. De opdrachtgever ontvangt hiervoor geen facturen.

2.6 Service en onderhoud

Van alle geplaatste apparatuur alsmede van de bijhorende vullingen wordt verwacht dat deze goed functioneren. Structurele tekortkomingen in apparatuur of vullingen dienen op voorstel van de opdrachtgever te leiden tot een alternatief product en de vervanging dient kosteloos door de opdrachtnemer te geschieden.

Onderhoud, reparatie en vervanging van dispensers wordt door de opdrachtnemer kosteloos uitgevoerd, uitgezonderd molest. Van opdrachtnemer wordt één jaarlijkse servicерonde verwacht ter controle en reparatie van alle apparatuur. Deze servicерonde wordt opgeleverd middels een rapportage.

2.7 Materiaal- en fabricagefouten

De te leveren hardware is nieuw en vrij van materiaal- en fabricagefouten.

2.8 Gebruiksklaar opleveren

De te leveren dispensers worden gebruiksklaar opgeleverd en gemonteerd. Onder gebruiksklaar opleveren wordt verstaan dat de dispensers volledig beschikbaar zijn en goed functioneren, zodanig dat alle functionele en operationele eisen zijn gerealiseerd. Tevens dienen de gebouwbeheerders, het technisch personeel en het schoonmaakpersoneel geïnstrueerd te zijn over het gebruik van de dispensers. Daarnaast dient de gedemonteerde apparatuur en al het verpakkingsmateriaal van de dispensers evenals alle overige afval met betrekking tot de installatie door opdrachtnemer zelf afgevoerd te worden.

2.9 Managementinformatie

Opdrachtnemer dient half jaarlijks een digitale managementrapportage aan te leveren bij de contractverantwoordelijke van de opdrachtgever. Hierin dient de volgende informatie per locatie te worden opgenomen:

- De basisuitrusting met de aantallen op een locatie;
- Gebruik van de diverse verbruiksartikelen;
- Leveringsfrequentie per artikel;
- Klachtenregistratie;
- Totaalkosten;
- Eventuele bijzonderheden.

De opdrachtnemer is bereid en in staat om de bovenstaande managementinformatie aan te leveren in een door de opdrachtgever gewenste vorm zonder daarvoor additionele kosten in rekening te brengen.

2.10 Defecten

Indien er een storing is of een apparaat defect is dient hiervan schriftelijk, per e-mail, een melding van gemaakt te worden door de opdrachtgever bij de opdrachtnemer. De opdrachtnemer heeft 2 werkdagen de tijd om de storing op te lossen of het defecte apparaat te repareren.

2.11 Specificatie sanitaire voorzieningen

Op alle locaties wordt eenzelfde artikellijn geëist in een vergelijkbare ruimte, mits er geen technische belemmeringen zijn. Door de opdrachtnemer dient gegarandeerd te worden dat alle onderstaande sanitaire voorzieningen geleverd kunnen worden, conform de gestelde eisen en productspecificaties. De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat gedurende de gehele contractperiode er hardware ter beschikking wordt gesteld die deugdelijk, duurzaam, functioneel en representatief is.

Voor de dispensers in het algemeen zijn een aantal eisen opgesteld waar deze aan dienen te voldoen. Deze eisen gelden voor alle locaties.

- Alle soorten dispensers zijn van eenzelfde lijn en passen bij elkaar;
- Alle aangeboden en te leveren apparatuur dient nieuw te zijn;
- Alle dispensers zijn verkrijgbaar in universeel wit. Onder universeel wordt verstaan dat minimaal 65% van de gehele dispenser van eenzelfde kleur dient te zijn. Andere kleuren en kleurencombinaties mogen enkel na goedkeuring van de opdrachtgever worden gebruikt;

- Alle geoffreerde dispensers dienen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst leverbaar te zijn. Alternatieve modellen kunnen slechts na toestemming van opdrachtgever geïnstalleerd worden;
- De dispensers dienen vanuit het oogpunt van de gebruiker afgesloten te zijn;
- Voor het schoonmaakpersoneel zijn de dispensers eenvoudig te openen middels een generieke sleutel, eventueel in combinatie met een openingssystematiek;
- Dispensers op basis van netstroom kunnen niet worden aangeboden;
- Batterijen voor luchtverfrissers dienen energiezuinig te zijn en worden gratis door de opdrachtnemer geleverd en (preventief) vervangen.

Voor de verbruiksartikelen in het algemeen zijn een aantal eisen opgesteld waar deze aan dienen te voldoen. Deze eisen gelden voor alle locaties.

- De disposables zijn eenvoudig en efficiënt te vervangen;
- De disposables zijn milieuvriendelijk geproduceerd en verpakt;
- De disposables zijn biologisch afbreekbaar;
- Het gebruik van de disposable is veilig en comfortabel;
- Het verpakkingsmateriaal komt niet vrij bij gebruik;
- Batterijen voor luchtverfrissers dienen energiezuinig te zijn en worden gratis door de opdrachtnemer geleverd en (preventief) vervangen.

Onderstaand zijn de minimale eisen die worden gesteld aan de sanitaire voorzieningen per artikel gespecificeerd.

Handdoekautomaat en verbruiksartikel papier

Hardware

- Dient geschikt te zijn voor 1 laags en 2 laags papieren handdoekjes;
- Dient over een capaciteit van minimaal 300 vellen te beschikken;
- Geschikt voor handdoeken met een interfold vouwmethode (zoals een Z-vouw);
- Dient voorzien te zijn van een mechanisme welke het verbruik minimaliseert;
- Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator;
- Dispenser gemaakt van minimaal 50% gerecycled materiaal.

Papier

- Is vervaardigd van 100% gerecycled papier;
- 2 laags papier of meer;
- Voorzien van milieukeurcertificering;
- Hoog absorptievermogen (per handdroging moeten 2 vellen voldoende zijn);
- Eenmalig gebruik, per keer komt slechts 1 handdoek vrij;
- FSC Recycled en EU Ecolabel of vergelijkbaar;
- Duurzame producten die aantoonbaar onschadelijk zijn voor mens en milieu;
- CO2 neutraal geproduceerd;
- Cradle to cradle certificaat of vergelijkbaar.

Handdoekautomaat in gesloten systeem

- Een gesloten systeem waardoor de handdoek continu schoon en droog blijft;
- De automaat is voorzien van een mechaniek waardoor het gebruikte deel wordt opgerold bij het uittrekken van een schoon deel;
- De automaat voorziet in een scheiding van schoon en gebruikt deel;

- Breedtemaat van handdoek minimaal 20 cm;
- Minimaal 200 drogingen per rol.

Toiletpapierdispensers en toiletpapier

Hardware

- Dienen voorzien te zijn van een voorraad indicator voor zover de voorraad niet direct zichtbaar is;
- Dienen papier te genereren voor minimaal 1 (werk)dag;
- Gebruiker moet eenvoudig het toiletpapier kunnen afnemen vanuit de dispenser;
- Formaat dispenser levert geen problemen op voor bewegingsruimte;
- Toiletpapierdispenser moet afsluitbaar zijn;
- Continu systeem, 2^e rol wordt pas beschikbaar gesteld als de eerste rol op is.

Toiletpapier

- Is vervaardigd van 100% gerecycled papier;
- 2-laags tissues of papier;
- Voorzien van milieucertificaat;
- Indien op rol dient het papier scheurrandjes te hebben;
- FSC Recycled en EU Ecolabel of vergelijkbaar;
- Duurzame producten die aantoonbaar onschadelijk zijn voor mens en milieu;
- CO2 neutraal geproduceerd;
- Cradle to cradle certificaat of vergelijkbaar;
- Het voelt zacht en aangenaam aan.

Zeepdispenser en vulling

Hardware

- Er mag geen knijpsysteem aangeboden worden;
- Een non touch sensor heeft de voorkeur, een duw/trek systeem is wel toegestaan;
- Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator;
- Dient voorzien te zijn van een lekbakje;
- De automaat dient lekvrij te zijn.

Vulling

- Foamzeep, deze dient tevens leverbaar te zijn in een desinfecterende variant voor dezelfde dispenser (de desinfecterende variant mag ook in vloeibare variant zijn);
- Dient huidvriendelijk te zijn;
- Voorzien van milieucertificaat;
- Dient PH neutraal te zijn;
- Dient licht geparfumeerd te zijn;
- Minimaal EU Ecolabel of vergelijkbaar.

Luchtverfrisser en verbruiksartikelen

Hardware

- Werking op basis van energiezuinige batterijen of geen batterijen;
- Dient te zijn voorzien van een voorraadindicator;
- Heeft een automatische werking;
- Lekkageproblemen zijn uitgesloten.

Vulling

- Dient per kwartaal een andere geur te zijn.

Toiletbrilreinigingdispenser en vloeistof

- Dienen hangend aan de wand bevestigd te kunnen worden;
- Dienen geschikt te zijn voor een navulling die sneldrogend is;
- Dienen afsluitbaar te zijn met een slot;
- Zijn gemakkelijk en snel bij te vullen;
- De vloeistoffen hebben een bacteriedodende werking;
- De vloeistoffen dienen minimaal 500 doseringen per navulling te bevatten.

Damesverbandcontainers

- Dient voorzien te zijn van een geur neutraliserende methode;
- Dient geurdicht te zijn;
- Dient bij het openen de inhoud te verbergen (geen open inkijk);
- Dient volledig te worden omgewisseld (box voor box);
- Er dient een zo minimale afmeting box te worden geplaatst die niet leidt tot capaciteitsproblemen met inachtneming van de wisselfrequentie.

Toiletborstelhouders en borstels

- Dienen hangend bevestigd te kunnen worden, maar wel gereinigd te kunnen worden dus uitneembaar en afwasbaar;
- Dienen te zijn vervaardigd uit duurzame en corrosievrije materialen;
- De borstel en eventueel het binnenbakje wordt jaarlijks vervangen.

2.12 Verwisselen schoonloopmatten en specificaties

De verwisselfrequentie voor de schoonloopmatten is 2 weken. De schoonloopmatten dienen te voldoen aan de volgende specificaties:

- Dienen vuil te weren, vloer te beschermen en uitglijden te voorkomen;
- Dienen in diverse afmetingen beschikbaar te zijn;
- Dienen fijn vuil en vochtigheid op te nemen;
- Dienen egaal vast te liggen.

2.13 Facturering

De facturatie voor de sanitaire voorzieningen vindt maandelijks en achteraf plaats. Voor iedere locatie wordt een aparte factuur digitaal naar facturen@wachterschaplimburg.nl gestuurd. Facturen dienen de volgende informatie te bevatten:

- Locatie;
- Kosten exclusief BTW;
- Kosten inclusief BTW;
- kosten gesplitst op dienstverlening per budget:

Sanitaire voorzieningen

430213 / 91400

De betalingstermijn van de schoonmaakfacturen is 30 dagen vanaf de akkoordbevinding.

3. Programma van Eisen voor de uitvoering van glasbewassing

3.1 Algemene eisen glasbewassing

Ten aanzien van de glasbewassing gelden de volgende eisen: Alle werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd volgens de regels zoals opgesteld in de huidige geldende CAO Arbeid en Gezondheid voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (Arbo-CAO) en het “Document Risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwassersbedrijf” waarbij de leidraad “Veilig werken op hoogte” onderdeel van uitmaakt.

3.2 Risico- inventarisatie en evaluatie

Door de opdrachtnemer dient op alle locaties een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd te worden. De rapportage wordt een maand na gunning aan de betreffende contactpersoon van de opdrachtgever overhandigd. De basis voor deze RI&E wordt gevormd door de afspraken uit “Document Risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwasserbranche”. De opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om de opdrachtgever schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Voor het uitvoeren van de RI&E kunnen geen kosten bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.

3.3 Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van glas c.q. gevel en de directe omlijsting (kozijnen), met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit geval verstaan: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit. De opgegeven oppervlakten in Bijlage Calculatiebestand, ‘tabblad glasstaat’ bestaan uit de oppervlakte van het glas en de directe omlijsting. De directe omlijsting dient schoongemaakt en in de prijs verdisconteerd te worden. Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil. Onder vuil wordt verstaan alle vervuiling, met uitzondering van verfspatten. Lekstroken en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair etc. dient eveneens te worden verwijderd. Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de opdrachtnemer dit vooraf aan de opdrachtgever door te geven.

3.4 Oplevering glasbewassing

De glas- en gevelreiniging wordt opgeleverd aan de contactpersoon (FAZA) van de betreffende locatie. De contactpersoon op de locatie dient een opleverbond voor akkoord te tekenen.

3.5 Frequentie glasbewassing

Het gevelglas en het separatieglass worden 4 keer per jaar tweezijdig gewassen. Indien de opdrachtgever een extra glaswasronde wil laten uitvoeren gebeurt dit tegen dezelfde kosten als een reguliere wasbeurt.

3.6 VCA

Naast de eisen met betrekking tot veiligheid dient opdrachtnemer VCA gecertificeerd te zijn (of gelijkwaardig). De kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

3.7 Planning/vooraankondiging

De planning van de glasbewassing aan de binnen- en buitenzijde zal vooraf in overleg tussen de contactpersoon van de opdrachtnemer en de contactpersoon van de opdrachtgever op locatie worden bepaald. De contactpersoon van de opdrachtgever op locatie bepaalt wanneer de glasbewassing wordt uitgevoerd en verstrekt hiervoor de opdracht aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient de glasbewassing 1 week vooraf aan te kondigen.

3.8 Facturering

De facturatie voor de sanitaire voorzieningen vindt maandelijks en achteraf plaats. Voor iedere locatie wordt een aparte factuur digitaal naar facturen@wachterschaplimburg.nl gestuurd. Facturen dienen de volgende informatie te bevatten:

- Locatie;
- Kosten exclusief BTW;
- Kosten inclusief BTW;
- kosten gesplitst op dienstverlening per budget:

Glasbewassing

Sittard	430906 / 91306
Horst	430906 / 91304
Roermond (ECI 4a)	430906 / 91307

De betalingstermijn van de schoonmaakfacturen is 30 dagen vanaf de akkoordbevinding.